OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

REPORT

Special Study

FOLLOW-UP ON THE SPECIAL STUDY OF FEDERAL OFFICES DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC IN BOTH ENGLISH AND FRENCH IN THE NORTHWEST TERRITORIES

MARCH 2000

Office of the Commissioner of Official Languages
344 Slater Street, Ottawa, Canada K1A 0T8

100-05336/

FOLLOW-UP ON THE SPECIAL STUDY OF FEDERAL OFFICES DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC IN BOTH ENGLISH AND FRENCH IN THE NORTHWEST TERRITORIES

Office of the Commissioner of Official Languages
http://ocol-clo.gc.ca

TABLE OF CONTENTS

SUMMARY

A) INTRODUCTION ..... - A1 -
1. Context ..... - A1 -
2. Objectives ..... - A3 -
3. Scope, methodology and limits ..... - A3 -

B) GENERAL OBSERVATIONS ..... - B1 -
1. Point of view of the French-speaking community ..... - B1 -
2. Signs and documentation ..... - B2 -
3. Active offer ..... - B3 -
   a) Signs ..... - B4 -
   b) Greeting on the telephone and in person ..... - B5 -
4. Service ..... - B6 -
   a) Availability of service in French on the telephone ..... - B6 -
   b) Availability of service in French in person ..... - B8 -
   c) Quality of service in French and courtesy ..... - B8 -
   d) Comparability ..... - B9 -
5. Two-language capability of offices ..... - B10 -
6. Informing managers and employees of their obligations with respect to official languages ..... - B12 -
7. Informing the public of offices designated bilingual ..... - B12 -
8. Recommendations of the COL ..... - B13 -
9. Conclusion ..... - B14 -

C) AUDIT OF OFFICES ..... - C1 -
Business Development Bank of Canada ..... - C2 -
Canadian Heritage ..... - C4 -
Canadian Broadcasting Corporation ..... - C6 -
Canada Mortgage and Housing Corporation ..... - C9 -
Canada Post Corporation ..... - C12 -
Citizenship and Immigration Canada ..... - C14 -
Environment Canada ..... - C16 -
Federal Court of Canada ..... - C19 -
Fisheries and Oceans Canada ..... - C23 -
Human Resources Development Canada ..... - C26 -
Indian and Northern Affairs Development Canada ..... - C28 -
Industry Canada ..... - C31 -
National Defence ..... - C36 -
National Film Board ..... - C41 -
Public Service Commission of Canada ..... - C42 -

TABLE OF CONTENTS (continued)

Public Works and Government Services Canada ..... - C45 -
Revenue Canada ..... - C46 -
Royal Canadian Mounted Police ..... - C47 -
Statistics Canada ..... - C50 -

APPENDIX A - 1994 Recommendations
APPENDIX B - Glossary

SUMMARY

This report is a follow-up on the study we conducted in 1994 to determine the extent to which federal offices designated bilingual provided quality service in English and in French. It deals with the situation in the Northwest Territories. It is intended to determine whether the recommendations made in 1994 produced results and to obtain corrective action for any deficiencies in the offices in question.

In light of the recommendations made in 1994 and the action plans prepared by federal institutions to follow up on them, the overall results are unsatisfactory. It is difficult to receive quality service in French on a consistent basis, especially on the telephone. The overall two-language capability of designated offices remains unchanged from the 1994 level. It is inadequate in 50% of offices visited. Some offices nevertheless continue to offer quality services in both languages.

Just seven out of ten offices post the symbol for service in both official languages. None of the offices we visited greeted visitors in both official languages. Two-language greeting on the telephone was given consistently in only 55% of cases. The availability of telephone service in French dropped since 1994: in 86% of cases, designated offices were able to provide a constant level of service as compared with 100% in 1994. Service in person remains unchanged at about 69%. However, we noted that the staff is much better informed of the linguistic obligations of their office. Unfortunately, directives are not always followed. The provision of services in both official languages is not always an integral part of the routine management of the majority of designated offices.

A) INTRODUCTION

1. Context

The new *Official Languages Act* (OLA) came into effect on September 15, 1988. Under the Act, federal institutions have the duty to ensure that the public can communicate with their headquarters and obtain services from it in English or French. This requirement also applies to their offices located in the National Capital Region (NCR) or in areas where there is significant demand or when warranted by the nature of the office.

Treasury Board Secretariat (TBS) published the Official Languages Regulations - Communication with and Services to the Public (the Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the terms "significant demand"* and "nature of the office"* and establish general and specific rules for their application. Federal institutions are required to designate offices which must provide services in both official languages, in accordance with the Regulations. TBS coordinated the process and compiled the list of designated points of service. The OLA and the Regulation are essentially designed to ensure that services are offered in both official languages when a need exists and to enable the public to obtain services in the language of their choice.

In 1994, the Commissioner of Official Languages (COL) undertook a study to determine the extent to which federal institutions complied with the provisions of the OLA and the Regulations. In his report (A Study of Federal Offices Designated to Respond to the Public in English and French) released on March 15, 1995, he found that services were available in both official languages in 79% of designated offices (98.8 % in Quebec and 72% on average in the other provinces and territories), the situation varying from province to province. The COL also made ten recommendations to improve service delivery in both official languages in designated offices. These recommendations are listed in Appendix A. It should also be noted that as of

---

*For further information in this regard, see the glossary included in Appendix B.

March 17, 1995, TBS asked federal institutions to analyze the two-language capability of their offices required to serve the public in both official languages. The institutions were also required to prepare an action plan for offices whose performance was unsatisfactory and report on their implementation to TBS. This exercise was completed in March 1996.

This present study fulfills the COL's commitment to follow up on the implementation of the recommended corrective measures. Launched in the fall of 1996, this follow-up is conducted region by region, over a period of three years. There is a separate report for each province and territory, and for the NCR. This approach is designed to identify the problems experienced by each linguistic community, to inform federal institutions of the level of service offered in English and French and to find solutions adapted to local and regional needs. Each report will enable the federal institutions involved to promptly correct the shortcomings in service to the public. This report deals with the Northwest Territories.

The COL also specified in his study on points of service "that it should be possible to obtain 100% effectiveness in two-language service to the public where numbers warrant which is the only figure that can be considered acceptable and satisfactory ". In 1999, at the time of our follow-up, 39 of 164 federal offices were designated to provide two-language service in the Northwest Territories. It is essential that clients truly be able to receive all services in the official language of their choice in these locations.

In view of the recommendations made by the COL in 1994 and the action plans developed by federal institutions at TBS's request, we were expecting that all federal offices designated bilingual would have taken measures to provide services in both official languages in the Northwest Territories. We did nevertheless expect occasional problems, and the complaints we continue to receive show that the quality of service is inconsistent.

2. Objectives

Following the COL's recommendations, federal organizations made a commitment to take the required measures to provide services in both official languages in their designated offices. The OLA and the Regulations formally require this.

The purpose of the follow-up is to determine whether there has been improvement since 1994 and to assess the extent to which quality service is offered and available in both official languages in these offices. It is also intended to effectively address any shortcomings identified in the offices under inquiry. To this end, specific recommendations are made for each office where there are deficiencies.

3. Scope, methodology and limits

In selecting the institutions to be included in the follow-up, we paid particular attention to those offering key services*, as described in the Regulations: the Public Service Commission (PSC), the Canada Post Corporation (CPC), Revenue Canada (taxation services), Human Resources Development Canada (HRDC) (Income security and human resources centres), the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) and Canadian Heritage. The other institutions we selected offer general services to the public and/or are especially important to the French-speaking population of the Northwest Territories.

In evaluating the availability of service, our auditor chose the client approach; that is he acted in the same way as French-speaking citizens of the Northwest Territories trying to obtain services in their language. He requested services in French and, if staff responded in English without referring him to a bilingual employee, he noted that service was not available in French. In general, he did not insist that the institution find someone to provide service in French.

---

*For further information in this regard, please see the glossary in Annex B.

To begin with, he checked for a two-language greeting on the telephone and whether service was indeed available in French at the telephone numbers listed for this purpose in the Government of Canada pages of the Northwest Territories directory. He also compared the numbers in the directory to those on the TBS list for discrepancies.

He usually made at least two calls to each chosen office. He noted whether a two-language greeting was used and whether service was provided in French consistently, occasionally or not at all. When he received a two-language greeting and obtained service in French on each call, our auditor indicated that the two-language greeting and service in French were consistent. If the greeting was sometimes in two languages and sometimes in only one, or if service in French was not available on every call, he indicated that two-language greetings and service in French were only provided occasionally. If the greeting was in only one language and service was only available in English every time he called, he indicated that two-language greetings and service in French were not provided.

Our auditor visited each office offering service in person to assess the signage, documentation, greeting and availability of service in French. He met with the manager to inform him or her of the audit results. When he noted shortcomings, he presented the manager with the recommendations which would be included in the COL's report.

He also told managers that any corrective action taken before the publication of the report would be mentioned. The results of the follow-up report were also sent to the deputy minister of each federal institution for comment. The responses of these institutions are published in Part C of the report, immediately after the recommendations to each organization.

It should be noted that the statistical data for the 1994 study were weighted* and the results for the Northwest Territories were valid within a limit of 20%. The data for the follow-up were not weighted and are intended to describe the situations in the offices visited.

---

*For further information, please refer to the glossary in Appendix B.

Recommendations made in this report are relevant only to the offices we visited. Federal institutions should nevertheless review the linguistic situation in their offices required to serve the public in both official languages, and implement recommendations suited to these locations. Also, members of the public can inform us of any deficiency noted in an office designated to provide service in both official languages. These would be investigated through the normal course of the complaints-handling process.

B) GENERAL OBSERVATIONS

In the 1994 study, we examined 25 offices designated bilingual in the Northwest Territories. In our follow-up, we surveyed 21 of them. The exercise was conducted in the month of April 1999.

Following are our general observations on the offices of the federal institutions included in the follow-up in the Northwest Territories. The findings give a portrait of the situation in these offices designated to serve the public in both official languages, and provide a basis for comparison with the situation reported in the 1994 study.

At the time of our 1994 study, the Northwest Territories had 219 federal offices, 58 of which were designated to provide services in both official languages. At the time of our 1999 follow-up, there were 164 offices, 39 of which were designated bilingual. This represents an overall decrease of 25% in the number of federal offices. As for the offices designated to provide services in English and French, the reduction is 32%. This reflects the many changes made in the federal government in recent years. This is also of concern to the French-speaking community in view of the overall quality of services provided in French by designated federal offices in the Northwest Territories.

1. Point of view of the French-speaking community

During the follow-up, the Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL) met with a representative of the French-speaking community of the Northwest Territories to identify the particular factors which might have an impact on the services offered and to better understand the community's concerns.

The availability and quality of services offered in French throughout the territory leaves much to be desired in the opinion of the community representative. Another subject of discussion was the transfer of federal responsibilities to territorial authorities. The community sees government

changes as federal withdrawal and erosion of vested language rights. The transfer of labour force development and health services were cited as examples of federal responsibilities being handed over to the territorial government without a linguistic clause to guarantee language rights of the French-speaking minority.

The French-speaking community feels somewhat confused and its members no longer know exactly whom to contact to defend their right to services in their own language. To help the community in this regard, La Fédération Franco-Ténoise recently commissioned a study on the availability of services offered in French by the government of the Northwest Territories.

The observations gathered in this follow-up dealing with services offered by federal institutions generally support the observations made by the French-speaking community representative for the Northwest Territories.

2. Signs and documentation

While external signage at offices was fully available in both official languages in 1994, a slippage to 93% in 1999 was noted. Interior signage in both official languages could be improved by greater vigilance on the part of some managers; it is currently available in both official languages in 85% of offices as compared to 89% in 1994. However, none of the offices visited recently made forms available to the public. We noted nevertheless that all documentation offered to the public was in both official languages.

We made specific recommendations for the offices where shortcomings were noted.

Table 1

Materials Available in Both Official Languages		
Type of Material	**1994 Study**	**1999 Follow-up**
Exterior signs	100%	93%
Interior signs	89%	85%
Documentation	***	100%
Forms	50%	Nil

*** Data not sufficiently reliable.

3. Active offer

Pursuant to Section 28 of the OLA, federal institutions are required to give their clients the choice of the official language in which they would like to communicate, by ensuring that "...appropriate measures are taken including the provision of signs, notices and other information on services and the initiation of communication with the public, to make it known to members of the public that those services are available." The onus is not on members of the public to demand service in their language. On the contrary, the intent of the legislator was that federal institutions should invite members of the public to choose the official language in which they wish to communicate with them.

The perception that members of the public have of the availability of services in their language depends largely on the effectiveness of measures related to signs and greetings, in person and on the telephone, in both official languages.

In 1994, we evaluated the quality of measures taken to encourage clients to select the language in which they wished to be served. This evaluation was based in part on the presence or absence of relevant signage but more specifically on whether or not employees used a greeting indicating to the public that they could be served in either language. A third element evaluated was the attitude shown by staff to a request for service in the local minority language.

During our follow-up, we limited ourselves to observing whether or not a two-language greeting was used on the telephone and in person, and the presence - or absence - of signs informing clients that they could be served in English or in French.

a) Signs

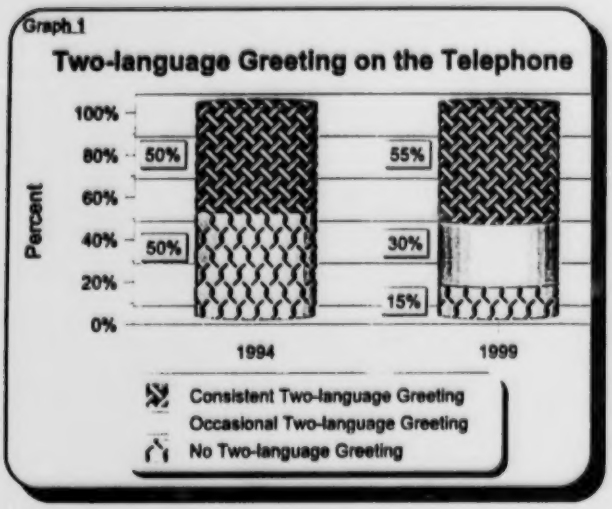
A sign is often the only indication given to the public that an office is designated to provide services in English and French. Pictograms and signs are therefore essential. Since 1988 official language policies have required that institutions for which Treasury Board is the employer use the official TBS symbol (left) and that those for which it is not the employer use this symbol or some equivalent symbol.

In 1994, the data gathered on the use of the TBS pictogram in the Northwest Territories was not sufficiently reliable for us to draw any conclusions. Our recent survey shows that 69% of offices visited complied with this obligation. We find it difficult to understand why four designated offices still do not display this symbol, nine years after TBS made its pictogram available to federal institutions to indicate to the public that they offer service in English and French.

Table 2

Signs on the Availability of Services in Both Official Languages		
Board or poster	**1994 Study**	**1999 Follow-up**
Present	***	69%
Absent	***	31%

b) Greeting on the telephone and in person



In 1994, employees of federal institutions in the Northwest Territories used a two-language greeting on the telephone only 50% of the time. In 1999, we noted a slight improvement, but there was still some inconsistency in the way the personnel of designated offices in the Northwest Territories answered telephone calls.

The employees consistently used a two-language greeting on the telephone 55% of the time; they used a two-language greeting occasionally in 30% of cases and did not use a two-language greeting at all in 15% of cases. We made recommendations to institutions whose offices were deficient in this respect.

Active offer of service in person is still inadequate.

Two-language greetings were used in person in only 17% of cases in 1994. During our recent visit, none of the offices visited used a two-language greeting with our auditor. Federal institutions must take immediate measures to correct this deficiency that has gone on for too long.

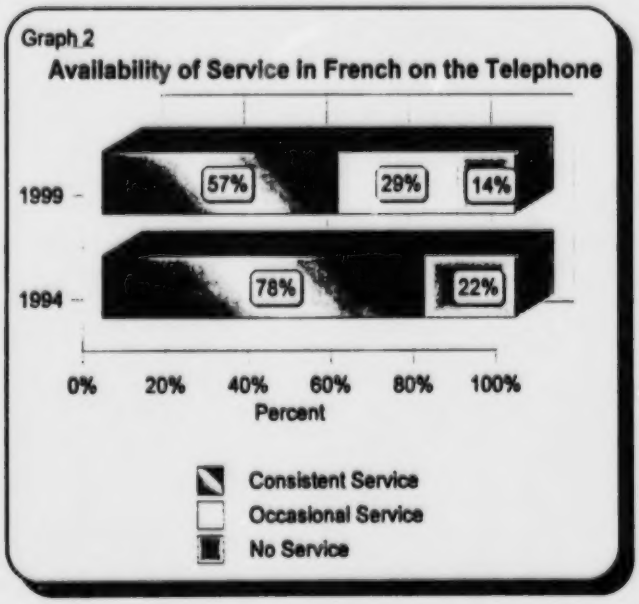
The lack of an active offer by public servants can only discourage French-speaking clients in the Northwest Territories from exercising their linguistic rights. Our experience shows that when the public is not clearly encouraged to choose their language of service, the level of service in the minority language declines significantly.

It should also be noted that citizens often feel at a disadvantage when they deal with employees, as they represent authority, have a better knowledge of the services the clients need, and control access to these services. It is even more important to invite and encourage clients to choose the language of service in the case of institutions responsible for law enforcement, such as the RCMP, or with institutions providing support and financial assistance such as the Business Development Bank of Canada, Industry Canada, Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC), or with an institution playing an important political role such as Indian Affairs and Northern Development.

Active offer is, in short, an essential component of good service. The use of signs and a two-language greeting indicating that services are available in both languages are indispensable to good service as common courtesy.

4. Service

a) Availability of service in French on the telephone



During the 1994 study, the staff answering the phone in offices designated bilingual in the Northwest Territories provided service in French in all cases. The situation has deteriorated in 1999. Once again, the staff at some designated offices was inconsistent in providing service in French on the telephone.

Staff provided consistent service in French in only 57% of cases; they offered service in French occasionally in 29% of cases; and in 14% of cases, no service in French was available on the telephone.

This situation can be attributed to several factors, the most significant of which are: the low level of two-language capability in several offices; the fact that calls are directed in English only to voice mail where recorded messages are in English only; disruptions in the chain of service; inaccuracies in the numbers listed for service in French in the TBS list of offices designated bilingual in the Northwest Territories. Finally, managers do not monitor employees to ensure that they use the standard greetings and follow established procedures to serve the public in both official languages. We made specific recommendations to improve the situation in the offices with deficiencies in this regard.

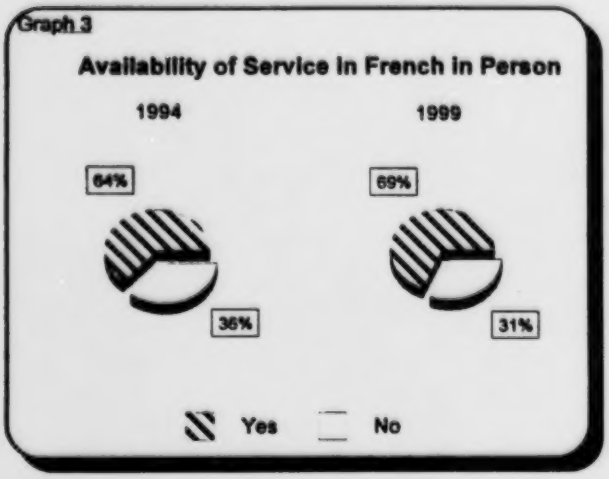
We also placed calls to seven toll-free lines. In each case, we received good service in French. However, the greeting was not always in both official languages.

As we stated earlier, employees greeting the public play a significant role in the delivery of service to the public. Based on the reception and the greeting, clients form an opinion on the availability of service in their language. We deplore the fact that some staff answering the phone apologize for not being able to speak French or repeat the client's request in English to make sure they have understood it. In such cases, the offer of service conveyed by their two-language greeting is not really meaningful. Staff should rather act sooner to call upon a colleague who is able to serve clients in French. By breaking the chain in service, in which they represent the first link, they force French-speaking clients to try to speak English.

We also noted that French-speaking clients in the Northwest Territories are too often referred to a bilingual employee in English only. This discourages them from continuing to speak French. Federal institutions should take all the required measures to ensure that French-speaking clients feel comfortable using French at every stage of service.

b) Availability of service in French in person

At the time of our 1999 follow-up, service in person was at about the same level as in 1994. Service in French was provided in 69% of the offices visited, as compared to 64% in the initial study. This is not acceptable. The French-speaking community of the Northwest Territories has the right to receive better service in French from offices specifically designated to provide service in both official languages. Such services should be available at all times, in all designated offices.



c) Quality of service in French and courtesy

When service in French was provided, our auditor assigned one of three ratings ("very good", "satisfactory" or "poor") to the service he received, by assessing employees' ability to communicate effectively in French. In 1994, the overall rating for service provided in French (including service on the telephone and in person) was satisfactory or better in all cases where service was effectively provided at designated offices in the Northwest Territories.

In the follow-up, the linguistic quality of service in French on the telephone was rated as satisfactory or better in 90% of cases. The linguistic quality of service in French in person was deemed satisfactory or better in barely 75% of offices able to provide the service. In general, the overall quality of service offered in French in 1999 has declined as compared to 1994.

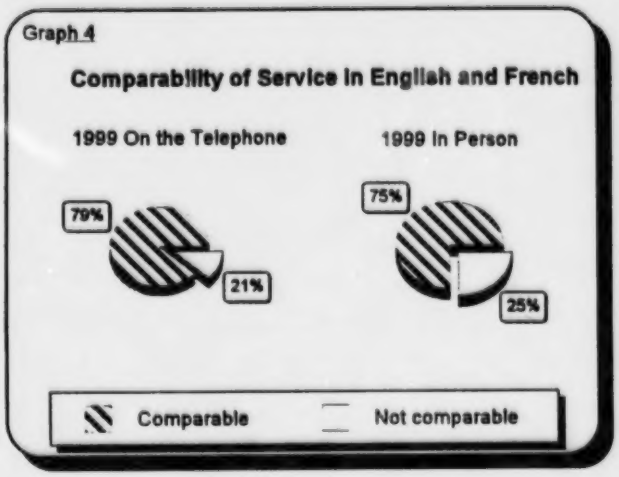
With regard to courtesy, a good number of offices visited (83%) and nearly all the offices contacted by telephone (95%) by our auditor offered courteous service.

d) Comparability

The level of comparability between the service provided in French and that provided in English was rated as "very good" when the employee immediately provided our auditor with the desired service in French. An office was rated as "satisfactory" if the employee, after asking our auditor to speak more slowly, was able to provide adequate service in French.

Telephone service was rated as "poor" in the following instance. The service was provided through an interpreter. The auditor had to ask questions in French for the interpreter to render them in English. The employee answered in English and the other person translated the answers into French. Although the quality of the interpreter's French was very good, we consider that this manner of delivering service in French is inadequate.

During the follow-up, our auditor received service in French in person at 69% of designated offices in the Northwest Territories. He obtained service in French on the telephone consistently in 57% of cases and occasionally in 29% of cases.

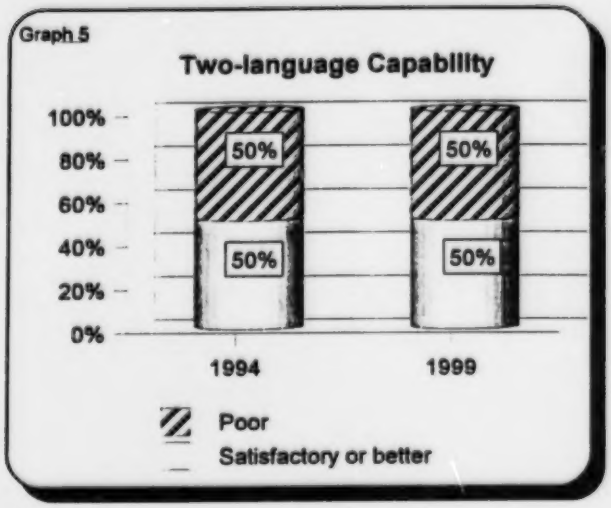


In general, when he obtained service in French, our auditor rated this service as comparable to that offered in English in 79% of cases for service on the telephone and 75% of cases for service in person. The offices of federal institutions in the Northwest Territories must take vigorous action to ensure that the services offered in French are of comparable quality to those offered in English. Thus, if services are available in English 24 hours a day, they must also be available 24 hours a day in French. When a service is offered in person in English, it must be available in the same manner in French. The profiles of each office included in Part C of the report illustrate in detail the various reasons why our auditor believed the services to be comparable or not. The institutions in question should take appropriate action to correct shortcomings.

5. Two-language capability of offices

The two-language capability of a point of service was rated in accordance with the following factors: whether an office had sufficient bilingual staff to consistently provide good quality service in both languages and whether staff was assigned to positions and shifts effectively.

In 1994, the ability to provide services in English and French was rated satisfactory or better in 50% of designated offices in the Northwest Territories. The follow-up shows that designated federal offices in the Territories did not at all improve their very limited ability to provide services in both official languages. Seven of the offices recently visited did not have sufficient two-language capability to offer services in both official languages. Four of them (29%) had no capability whatsoever to provide service in French on site, while three others had a very limited capability to do so.



One office had only one bilingual employee to provide service in both official languages. When the bilingual employee is absent, the office is entirely unable to provide service in French.

Two offices had sufficient two-language capability, but staff were not deployed effectively to ensure permanent service in both official languages. On the whole, the situation is still of great concern to the official-language minority of the Northwest Territories.

In offices where two-language capability of staff is deficient, service in French is available through administrative measures that are generally cumbersome and inadequate. We recognize that these offices may need to take temporary administrative arrangements to provide service in French. However, these arrangements should not perpetuate themselves since they deprive French-speaking clients of the equal quality of service required under the OLA. Among the offices surveyed in 1999 in the Northwest Territories, two used administrative measures, with or without success, to offer service in French. Regardless of the measures taken to provide service in French, the lack of two-language capability means that these offices do not fulfill their linguistic obligations.

Federal institutions whose two-language capability leaves room for improvement are currently unable to adequately serve the public of the Northwest Territories in French. They must take immediate corrective measures to acquire the resources needed to provide effective service in both official languages.

6. Informing managers and employees of their obligations with respect to official languages

In our 1994 study we found that managers and employees of designated offices in the Northwest Territories were relatively aware of their linguistic obligations, in a proportion of 88% and 57% respectively. At that time, we interviewed a number of managers and employees. During our visit this year, we met in particular with managers. We found that the staff in designated offices were well informed about their linguistic obligations, in a proportion of 92% for managers and 95% for employees. This represents significant progress in this regard.

However, our survey shows that employees do not always follow the instructions they are given. These instructions are also often not sufficiently explicit, especially with regard to the language to be used to refer clients who require service in French to a bilingual employee. We have made recommendations to offices where a reminder to staff would be helpful.

7. Informing the public of the offices designated bilingual

The 1994 study showed that federal institutions had not adequately informed the French-speaking community of the Northwest Territories about the availability of services in French. Measures taken in this regard were very good or satisfactory in only 55% of cases. The follow-up indicates clear improvement in this regard.

We noted that 95% of offices visited in 1999 advertised their services in the federal government pages of the Northwest Territories telephone directory. However, this figure can be misleading. Our review of directories shows that it is more difficult for a French-speaking citizen to identify where to obtain services in French. The English-speaking public can simply consult the blue pages of the telephone directory to find out where service is available. This is not the case for the French-speaking public, since a listing in the French blue pages does not necessarily mean that the office is designated bilingual or that it is able to provide service in French.

TBS compiles a directory of federal offices that are designated to serve the public in both official languages. In our follow-up, we noted inaccuracies in the TBS directory with regard to offices in the Northwest Territories. We found anomalies in six of the 21 offices (29%) surveyed. Some of the telephone numbers listed in this directory did not match those listed in the blue pages of the telephone book. Others were outdated. Others were simply omitted or the office had moved, but the address had not been changed. Federal organizations and the TBS will have to make sure this information is accurate.

In June 1994, TBS distributed to the French-language media outside Quebec and the English-language media in Quebec the list of federal offices designated to serve the public in both official languages. This information was not updated in 1995 and 1996. The TBS Internet site now features a list of offices offering services in both official languages. However, not all Canadians have access to the Internet, far from it. The OCOL therefore decided to take part in a joint initiative with TBS to make the list available to the general public as an insert in minority official-language newspapers in the spring of 1997.

Secondly, we noted during the follow-up that very few designated offices had regular contact with the French-speaking community representatives in the Northwest Territories. We also found that nine designated offices (69%) would do well to establish long-term contact with the French-speaking community to better understand its needs and inform it of the services offered.

8. Recommendations of the COL

When a designated point of service fails to serve the public adequately in both official languages, the COL makes recommendations to the federal institution concerned so that it can take corrective measures to improve the provision of service. These recommendations are found in Part C of the report.

The Act and Regulations stipulate that French-language services must have the same status as English-language services provided by designated offices. For example, if services are available in English 24 hours a day in a designated office, they should also be available 24 hours a day in French.

It should be also noted that the provision of service in French includes any communication intended to transfer the client to an employee who speaks French. Thus, an employee who is not able to serve a client in French should therefore say something like "Un moment, s'il vous plaît", and ask a colleague who speaks French to handle the client's request.

The COL's recommendations aim at ensuring 100% effectiveness in two-language service to the public, where numbers warrant in the Northwest Territories. Nothing less is acceptable in federal offices specifically designated to provide services in English and French.

9. Conclusion

We are disappointed with the results obtained in the Northwest Territories. We had expected to see a marked improvement since our 1994 report. Our observations show that very little progress has been made and that, on the whole, the problems raised in the study persist.

We urge TBS and federal institutions to take more vigorous action to ensure that all offices designated bilingual in the Northwest Territories offer quality services in both official languages.

C) AUDIT OF OFFICES

This part contains the observations we made concerning each of the 21 offices we audited in the Northwest Territories at the time of our follow-up. Where it is relevant, we compare the present situation with that revealed in the 1994 study. The reader will note that some offices continue to provide quality services in French, while others are doing less well than in 1994.

This part of the report also contains specific recommendations for correcting the deficiencies we noted. The comments of the federal institutions immediately follow the recommendations.

Business Development Bank of Canada

Branch
(11062)

4912 - 49th Street
Yellowknife, Northwest Territories
X1A 1P3
(867) 873-3565

Summary: We did not examine the provision of service by this office in our 1994 study. The survey conducted in 1999 showed that it offers very good service in French.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted	✔		
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with French-speaking community	✔		
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

When the office was visited the greeting was in English only. The office has one bilingual employee out of three. The office maintains contact with the French-speaking community of the Territories. During the discussion with the manager we were informed that the Bank intended to centralize all telephone information services in Montreal. In the circumstances, the COL reminds the Bank that it is important for it to come to an agreement with the local telephone company to ensure that calls in French are handled with the same quality of service as those received in English.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Business Development Bank of Canada:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting at all times to invite members of the public to communicate with them in English or French.

Corporation's response

The manager of the Yellowknife branch reminded staff members of the importance of greeting people in both official languages at all times, which they now do.

Canadian Heritage

NWT District Office
(11111)

Native Communications Building
2nd Floor
5120 - 49th Street
P.O. Box 460
Yellowknife, Northwest Territories
X1A 2N4
(867) 669-2800

Summary: At the time of our 1994 study, this office had offered very good service in French. The 1999 follow-up showed that it has maintained the same quality of service.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted		✔	
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with French-speaking community	✔		
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

During the visit our auditor noted that the office did not display the TBS pictogram to inform the public that service is available in English and French although another visual method was used to convey the same message. At reception desk, the auditor was not given a two-language greeting, but he subsequently received very good service in French.

The two-language capability of the staff is very good and the organization's mandate with respect to the French-speaking community greatly facilitates the provision of service in both official languages.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canadian Heritage:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is clearly visible to indicate to members of the public that they can be served in English or French;

2. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting at all times to invite members of the public to communicate with them in English or French.

Department's response

In light of the overall results and of the recommendations, the department will ensure that the TBS pictogram indicating to the public that it can be served in English and in French is clearly visible and that the staff members in the office greet the public in both official languages. The Department will continue to monitor the provision of good quality service in both official languages.

Canadian Broadcasting Corporation

CBC MacKenzie District English Network TV/Radio (1700)

5002 Forest Drive
P.O. Box 160
Yellowknife, Northwest Territories
X1A 2N2
(867) 920-5400

Summary: We did not examine this office in our 1994 study. The survey conducted in 1999 showed that it offers service in French, but that a number of deficiencies must be corrected to improve its quality.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted		✔	
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations		✔	
Contacts with French-speaking community		✔	
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting		✔	
Two-language service		✔	

At the time of the telephone survey our auditor was greeted in both official languages one time out of two. In the first case, the receptionist did not understand his question and did not offer to transfer the call to a bilingual colleague. In the second case, the reverse situation occurred: the greeting was in English only, but the employee transferred the call to a bilingual employee who provided adequate service in French.

When our auditor visited the office the greeting was in English only. The receptionist called upon a bilingual colleague to provide satisfactory service in French. The manager with whom the auditor met said that the office has five bilingual employees out of 58. The bilingual staff are called upon to serve the public in French.

The French network of the CBC has no office on site. Under the regulations in effect, the office of the English network therefore has the obligation to communicate in French with members of the public who choose to speak French. The manager interviewed seemed unaware of this. The staff therefore are not aware of the obligation to greet members of the public in both official languages and to provide them with service in French. In addition, the office's telephone number and address are not listed in the French part of the telephone directory.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canadian Broadcasting Corporation:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet the public use a two-language greeting at all times to invite members of the public to communicate with them in English or French;

2. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is clearly visible to indicate that the office provides service to the public in both official languages;

3. enter in the next telephone directory a heading in French that identifies the number providing access to service in French;

4. inform, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, management and employees of this office of their obligations with regard to service to the public in both official languages.

Corporation's response

The receptionist in Yellowknife has been instructed to greet all visitors in English and French.

The TBS pictogram which was displayed but apparently missed by your investigator was relocated to a more prominent position to ensure that all visitors can readily see it.

Arrangements have been made to ensure that the next publication of the telephone directory contains a bilingual entry for the Corporation.

At the first all Yellowknife staff meeting of September, staff were informed of their obligations with regard to service to the public. A note to staff outlining these obligations has been distributed.

Canada Mortgage and Housing Corporation

Yellowknife Branch Office
(11028)

Precambrian Building, 8th Floor
P.O. Box 2460
Yellowknife, Northwest Territories
X1A 2P8
(867) 873-2637

Summary: At the time of our 1994 study, this office had provided adequate service in French. The 1999 follow-up showed that it is not able to provide service in French, since the only employee is not bilingual. The Corporation must take corrective measures immediately.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages			✔
Interior signage in both official languages			✔
Documentation available in both official languages			✔
Official pictogram for bilingual services posted			✔
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person			✔
Two-language service in person			✔
Staff informed of linguistic obligations			✔
Contacts with French-speaking community			✔
Adequate two-language capability of office		✔	

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting			✔
Two-language service			✔

Our auditor was unable to visit the office during his recent stop in Yellowknife since the only employee was absent at the time. However, he attempted to contact her by telephone.

On the first call the greeting was in English only and the voice mail message was also in English. In the second case, the greeting was in English and the employee, who apologized for not being able to speak French, gave the auditor the telephone number of the Calgary office if he wished to obtain service in French. The auditor did receive very good service at the number indicated. However, the service provided to the French-speaking population is not comparable in quality to that provided in English.

The auditor also noted that the address listed in the TBS directory of federal offices designated to provide service in both official languages was incorrect. The office is located at: 5201-50th Avenue, Suite 806, Yellowknife, X1A 3S9.

This office is not meeting its linguistic obligations and the Corporation must take immediate measures to rectify the situation.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Canada Mortgage and the Housing Corporation:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that the person who answers telephone calls uses a two-language greeting at all times to invite members of the public to communicate with them in English or French;

2. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that recorded messages at the number for two-language service are in both official languages;

3. put in place, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, an effective temporary administrative measure so that members of the public can communicate with the office in the official language of their choice;

4. review, as soon as possible and no later than three months after the publication of this report, the two-language capability of the office to ensure that members of the public can communicate with it in the official language of their choice;

5. immediately inform the TBS of the correct information to be listed in the directory of federal offices designated bilingual.

Corporation's response

The Corporation informs us that it has, over the last three years, undergone significant downsizing and has moved from a service structure with independent branch offices to a structure with points of service reporting to a regional business centre. The Yellowknife office

had a staff of 12 employees, including a bilingual receptionist, prior to downsizing now, there is only three employees, with no reception services.

By the end of October, this office will be tied into the regional call referral system in Calgary in order to ensure that members of the public are greeted and provided with services in both official languages. The receptionist in Calgary is fluently bilingual and the recorded messages are at all times in both official languages. As part of the restructuring, the bilingual capacity has increased in the program areas at this business centre.

The recommendation dealing with the review of the two-language capability of this office will be closely examined. Given that recruitment is not taking place at this time, we find ourselves challenged to provide two-language capability. Procedures are being developed and training will be provided to staff with instructions on how to direct, in French, French-speaking clients to bilingual employees.

The address listed in the TBS directory of federal offices has been corrected. Furthermore, both the General Manager and the Regional Management Team in the Prairie, Nunavut and Northwest Territories Region will ensure that the recommendations are acted upon.

Commissioner's comments

The COL is satisfied with most of the measures taken by the Corporation to ensure that the Yellowknife office meets its obligation to serve the public in both official languages. She is not however in favour of the fact that the office cannot provide service in French in person and that no time frame has been set by the Corporation to address this weakness.

When the Corporation did its administrative restructuring, it already had linguistic obligations which it was not meeting. The Francophone population of the Northwest Territories is entitled to receive service in French of a quality comparable to that offered to the English-speaking public.

The COL is accordingly compelled to repeat the fourth recommendation, requesting that the Corporation submit, as soon as possible and no later than three months after release of this report, a detailed outline including a schedule of the measures the Corporation intends to take and when the Yellowknife office will be able to serve the public in person in both official languages.

Canada Post Corporation

(691062)

4902 - 50th Avenue
Yellowknife, Northwest Territories
X1A 1C0

Summary: This office was not included in our 1994 study. The survey conducted in 1999 showed that it offers very good service in French, but that it must correct a few deficiencies to further improve the service provided in French.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages		✔	
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted	✔		
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with French-speaking community		✔	
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

There was no telephone number listed in the TBS directory of federal offices designated to provide service in both official languages. The auditor dialed (867) 873-2500, the number listed in the local telephone directory, to reach the office. The greeting was in both official languages and the service provided in French was very good in each case.

On the visit, the greeting was in English only. The service in French was very good. The auditor noted that the sign listing the Corporation's products was in English only, although all the products offered were available in both official languages.

The district manager said that his staff were aware of the office's linguistic obligations. According to him, this is part of the Corporation's culture, since everything comes to him in both official languages. Three out of nine employees fill positions designated bilingual at the elementary level. Two employees have reached the required level of linguistic proficiency and the third has not yet been tested. A fourth employee also has the capability to serve the public in French. The office's two-language capability is sufficient to enable it to provide service in both official languages, both on the telephone and in person. However, the office no longer maintains contact with the French-speaking community as it did in the past.

The manager immediately agreed to post the missing sign in French so that the Corporation's products are publicized in both official languages.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Canada Post Corporation:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that all the office's interior signage is in both official languages;

2. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting at all times to invite members of the public to communicate with them in English or French;

3. establish, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, regular communications with the local French-speaking community to identify its needs and inform it of the services provided by the office.

Corporation's response

The Corporation ensured that all signs at the entrance to the post office are now in both official languages.

The official languages coordinator for services in the Northern regions will also travel to Yellowknife on October 15 to meet with representatives of the Francophone community. She will take the opportunity to remind employees of the importance of greeting clients in both official languages.

Citizenship and Immigration Canada

Citizenship and Immigration Centre (1647)

Joe Tobi Building
5020 - 48th Street, 2nd Floor
Yellowknife, Northwest Territories
X1A 2R3
1-888-242-2100

Summary: At the time of our 1994 study, this office was not able to offer service in French. The 1999 follow-up showed that there are no longer any staff on site, since service in both languages is provided by means of a toll-free telephone number. The service in French must be improved.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted		✔	
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person			✔
Two-language service in person			✔
Staff informed of linguistic obligations			✔
Contacts with French-speaking community			✔
Adequate two-language capability of office			✔

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service		✔	

Our auditor found that the office does not display the TBS pictogram to indicate to members of the public that service is available in both official languages.

For the telephone survey, three calls were made to the number listed. In the first case, the greeting was in both official languages and the service provided in French was very good. In the second case, the greeting was also in both official languages. The auditor was then made to wait ten minutes before the line was cut off. In the final case, the greeting was in both official languages, but no officer could take the call in French. Service in French was therefore not provided.

Calls for service in French are transferred to the Toronto office, while those for service in English are transferred to the Vancouver office. Service in French must be improved since it was available only one out of three times.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Citizenship and Immigration:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is clearly visible to indicate to members of the public that they can obtain service in English or French;

2. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that service in French is available at all times at the number listed.

Department's response

The Department informed us that the CIC in Yellowknife has one bilingual officer on site for 70% to 80% of the time, although there is no front counter service. The officer provides service in both official languages to clients who, because of the nature of their case, are invited to in-person meetings. The Department indicates that all general requests for services in English and in French are handled by the Vancouver Call Centre. It will ensure that services in French are available at all times at the number listed.

Environment Canada

Atmospheric Environment Branch
(85101)

Yellowknife, Northwest Territories
(867) 669-9067 (French)

Summary: We did not examine the provision of service in French at this number in our 1994 study. The survey conducted in 1999 showed that the service provided in French is of very good quality.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages			✔
Interior signage in both official languages			✔
Documentation available in both official languages			✔
Official pictogram for bilingual services posted			✔
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person			✔
Two-language service in person			✔
Staff informed of linguistic obligations			✔
Contacts with French-speaking community			✔
Adequate two-language capability of office			✔

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

This is an automated telephone service providing weather information in French.

In view of the results obtained, we did not pursue the audit of this service further.

Environment Canada

(11056)

5204 - 50th Avenue
Suite 301
Yellowknife, Northwest Territories
X1A 1E2
(867) 669-4700

Summary: At the time of our 1994 study this office was unable to provide service in French. The 1999 follow-up showed that the situation has improved, but that some deficiencies still remain to be corrected, particularly with regard to bilingual resources.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted	✔		
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with French-speaking community		✔	
Adequate two-language capability of office		✔	

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

At the time of the visit, the greeting was in English only. However, the reception clerk was able to answer some questions in French. She subsequently called upon a bilingual colleague who continued the conversation in French with the auditor.

The office has 45 employees, some of whom have the capability to serve the public in French. However, the office has no designated bilingual position. This deficiency should be corrected as soon as possible to ensure the provision of service in both official languages on a consistent basis.

Although management is aware of the need to provide service to the public in more than one language, it does not maintain regular contact with the local French-speaking community. Closer communications with its representatives might help to identify the needs of the French-speaking community better and make it aware of the services provided by the office.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Environment Canada:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to invite members of the public to communicate with them in English or French;

2. review, as soon as possible and no later than three months after the publication of this report, the linguistic designation of positions and the linguistic proficiency of incumbents to ensure that the office has enough bilingual positions and employees to provide service in both official languages at all times;

3. establish, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, regular communications with the French-speaking community to identify its needs and inform it of the services provided by the office.

Department's response

Up to now, no comments were received from the Department.

Federal Court of Canada

Local Office
(30522)

The Court House
4904 - 49th Street
P.O. Box 1320
Yellowknife, Northwest Territories
X1A 2L9
(867) 873-2044

Summary: At the time of our 1994 study, this office had provided very good service in French. The 1999 follow-up showed that it now offers service in French of lesser quality and that some deficiencies must be corrected.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages			✔
Official pictogram for bilingual services posted		✔	
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with French-speaking community		✔	
Adequate two-language capability of office		✔	

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting		✔	
Two-language service		✔	

In the telephone survey, the auditor was greeted in both official languages one time out of two. He was served in French only one time out of two. When he came to the office, he was greeted in English only but subsequently obtained very good service in French. He noted that the

office did not display the TBS pictogram to indicate that it provides service in English and French.

During the conversation with the Court Administrator, he was informed that there are no Federal Court employees at this office. Services for the Federal Court are provided by employees of the Territorial Court. Two of the five employees, one of whom is bilingual, are assigned to the Federal Court. The addition of a bilingual employee to the Federal Court would be appreciated and would contribute to improving the provision of two-language service, which has deteriorated somewhat. Moreover the Court maintains few contacts with the French-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Federal Court of Canada:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is clearly visible to indicate to members of the public that they can obtain service in English and French;

2. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet the public use a two-language greeting at all times to invite members of the public to communicate with them in English or French;

3. take the required measures, as soon as possible and no later than three months after the publication of this report, to ensure the availability of service on the telephone in both official languages at all times;

4. review, as soon as possible and no later than three months after the publication of this report, the two-language capability of the office to ensure that there are enough bilingual employees to provide service to the public in both official languages at all times;

5. establish, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, regular communications with the French-speaking community of the Northwest Territories to identify its needs and inform it of the services provided by the office.

Institution's response

With reference to the recommendations made, the measures taken or proposed are:

TBS pictogram is now provided for display on public counters.

To implement the second recommendation, territory staff have been informed of the requirement for an "active offer" of service in both official languages. However, this is not something that we enforce as we are not the employer.

For the third recommendation, there is currently an arrangement to provide service to callers by transferring immediately their call to bilingual officers who can assist, wherever they are located geographically. There is also access to a 1-800 number (1-800-665-3329) which is answered in Vancouver which permits service in both official languages.

As for the fourth recommendation, the Registry staff in Yellowknife are territorial government employees recruited and remunerated by the territory. It is through an arrangement that the staff represent the Registry of the Federal Court, accepting documentation and providing information as required. A select group of territory employees are made available to the Federal Court to provide service. Where it is possible to be selective in ensuring bilingual capacity, this is favoured; however given the small area of selection for employees with experience in court administration in the NWT, it is not always possible to recruit bilingual staff or have those employees assigned as representatives of the Registry of the Federal Court of Canada. There has been instability in the territory court staff recently due to changes in the organization. Once the territorial organization is stabilized we will ensure appropriate services are provided, including service in both official languages.

Finally, the Registry of the Federal Court of Canada does not exercise outreach to any particular groups because the Court and its Registry must remain independent and impartial. Accessibility and responsiveness of the Registry to litigants is of paramount importance but the Court does not solicit or advertise its business.

Commissioner's response

The COL thanks the Federal Court for the measures taken or planned to implement her recommendations. She also recognizes the particular problems encountered by the institution to offer services in both official languages in the Northwest Territories. She also notes that the Federal Court asks territorial government staff to act on its behalf in accepting documentation and providing information to the public.

In so doing, the Federal Court must ensure, pursuant to Section 25 of the OLA, that the services offered to the public by a third party, in this case by territorial government staff, can communicate with the public in both official languages as though it were offering the service itself.

The COL recognizes that it can be difficult to recruit competent bilingual staff, but nothing is stopping the Federal Court from assisting the territorial government in providing language training to ensure that an employee is, as a minimum, able to serve the public in French.

As to the implementation of the last recommendation, it was made in the interest of ensuring that members of the Francophone community are aware that they can be served in French in person at the office.

When an office offers service to the public in one language, it must also offer comparable service in the other language. The introduction of a toll-free telephone line to offer service in French is only acceptable as an interim measure.

The COL therefore requests that the Federal Court indicate to her, as soon as possible and no longer than three months after release of this report, the measures it intends to take to implement recommendations 3 and 4.

Fisheries and Oceans Canada

Canadian Coast Guard - Department of National Defence (2581)

Toll-free telephone service
Co-ordination Centre - Search and Rescue
1-800-267-7270

Summary: At the time of our 1994 study, the service provided at this number in French was satisfactory. The 1999 follow-up showed that service was very good in French, but that the greeting was not in both official languages.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages			✔
Interior signage in both official languages			✔
Documentation available in both official languages			✔
Official pictogram for bilingual services posted			✔
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person			✔
Two-language service in person			✔
Staff informed of linguistic obligations			✔
Contacts with French-speaking community			✔
Adequate two-language capability of office			✔

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting			✔
Two-language service	✔		

This is a toll-free telephone service accessible everywhere in Canada. Members of the public can report any emergency situation.

On the two calls made, the greeting was in English only. In both cases, the employee immediately forwarded the call to a bilingual colleague able to speak French. The service in French was very good.

Although this unit now reports to the department of Fisheries and Oceans, the telephone number is listed under the department of National Defence in the Northwest Territories telephone directory. It is the Rescue Co-ordination Centre of the department of National Defence in Trenton, Ontario that takes the calls.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Department of Fisheries and Oceans and the Department of National Defence:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who answer calls at this number use a two-language greeting at all times to invite members of the public to communicate with them in English or French.

Department's response

According to the Department, some statements of the report are unclear:

- The report states that this is a toll free telephone service available anywhere in Canada. Although the Rescue Coordination Centre (RCC) number can be dialled from almost anywhere in Canada it is only published in areas encompassed by the RCC Trenton's area of responsibility.

- The report states that a member of the public can report any emergency situation. This number is listed under the Marine and Air Search and Rescue title and therefore calls addressed to the centre should be specific in nature.

- The RCC is located on the Canadian Forces Base in Trenton, Ontario. It is co-staffed by both Canadian Forces and Canadian Coast Guard personnel. The RCC co-ordinates Search and Rescue operations for marine incidents under the Fisheries and Oceans' responsibility and for air incidents under the Department of National Defence's responsibility.

- According to Burolis, the office code for this designated office is 2027 and not 2581.

Although services in French are always accessible in the Centre, it is common practice that only bilingual employees will greet callers in both official languages. Experience has shown that if greeted in both official languages, a francophone caller in an emergency situation will state

his/her situation in a rapid manner that forces a non-bilingual employee to interrupt the caller to repeat all the information and tends to build up frustration for a person already in a difficult situation. It had been detrimental to the public perception of the Search and Rescue services in some instances.

However, the recommendation of this report that "employees who answer the phone at Rescue Coordination Centre in Trenton use a two-language greeting at all times" is being acted upon. A memo will be sent to the Canadian Coast Guard supervisor of the Rescue Coordination Centre in Trenton requesting compliance with the recommendation.

Commissioner's response

The COL thanks the Department for the details it provided with respect to the mandate and method of operation of the Search and Rescue Coordination Centre.

The practice whereby only bilingual employees greet the public over the telephone in both official languages, while unilingual employees do so in their own language only, is in violation of the OLA. The situation described by the Department clearly indicates the effect of the active offer of service, especially in emergency situations. The Department noted that when a bilingual greeting is used, the Francophone member of the public tends to describe the emergency very quickly, requiring the employee to interrupt the individual who must then resume the conversation with the bilingual employee, causing frustration for the person who is already in difficulty.

The public reaction described by the Department is not unique to Francophones. When a bilingual greeting is used, an Anglophone member of the public in a similar emergency would react the same way. The message conveyed to the public by a two-language greeting is that it is possible to communicate with the office in French or English. In an emergency, individuals are more inclined to speak the language in which they are most comfortable.

The COL notes that the Department intends to send a memo to the supervisor of the Search and Rescue Coordination Centre to ensure that staff meet the requirement of using a two-language greeting. She would like to point out that, in similar situations, other federal institutions have found it helpful not only to inform staff members, but also to offer them specific training to make them more comfortable with greeting the public in both official languages, and to teach them how to transfer French-language calls to a bilingual colleague as required.

Human Resources Development Canada

Human Resources Centre of Canada (11042)

5020 - 48th Street
P.O. Box 1170, Main Station
Yellowknife, Northwest Territorires
X1A 2N8
(867) 669-5005

Summary: At the time of our 1994 study, this office, which was then part of the department of Employment and Immigration, had not been able to provide service in French. Now part of Human Resources Development, the office had some difficulty providing service in French during our 1999 visit. We noted, however, that it was about to move at the time of our follow-up.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages			✔
Documentation available in both official languages			✔
Official pictogram for bilingual services posted			✔
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person		✔	
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with French-speaking community	✔		
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting		✔	
Two-language service		✔	

In the telephone survey, the auditor found that the number listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual was incorrect.

He called (867) 669-5005, the number listed in the telephone directory, to reach the office. He was greeted in both official languages one out of three times. He was also served in French only one out of three times. On one of the calls, the recorded message was in English only.

During the visit, the auditor found that the office was just about to move. Therefore, there were no longer any signs or forms available. The manager with whom he met informed him that the office usually had three bilingual employees out of 25; they exceed the language requirements of their positions. According to her, the staff are informed of their linguistic obligations by the co-ordinator. The office has regular communications with the French-speaking community of the Territories by means of a program in Hay River.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the department of Human Resources Development:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet the public use a two-language greeting at all times to invite members of the public to communicate with them in English or French;

2. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that recorded messages at the number for two-language service are in both official languages;

3. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that the office is able to provide service in person in French at all times.

Department's response

Appropriate measures have already been taken by the regional representative to correct the deficiencies outlined during the follow-up. The telephone number listed in the local directory was effectively incorrect. The accurate number is now listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual.

Indian and Northern Affairs Canada

Regional Office
(11081)

P.O. Box 1500
Yellowknife, Northwest Territories
X1A 2R3
(867) 669-2501

Summary: This office was not included in our 1994 study. The survey conducted in 1999 showed that service in French is available, but that a number of deficiencies must be corrected to facilitate access to it.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted	✔		
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person		✔	
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with French-speaking community	✔		
Adequate two-language capability of office		✔	

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting		✔	
Two-language service		✔	

For the telephone survey, the auditor dialed two numbers. At (867) 669-2501, the greeting was in both languages, but the employee informed him in English that the bilingual staff were away from the office. As for (867) 669-2500, the number listed in the local telephone directory, the greeting and service were available in English only.

During the visit, the auditor noted that the name of a particular officer was listed on the Department's notice board for members of the public who wish to communicate in French. The greeting was in English only and service was not immediately available in French because the bilingual officer was busy elsewhere. The office has five bilingual staff out of a total of 190 employees. The staff seem to be aware of the office's linguistic obligations.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Indian and Northern Affairs:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet the public use a two-language greeting at all times to invite members of the public to communicate with them in English or French;

2. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees are informed of the procedures to direct to their bilingual colleagues members of the public who wish to be served in French;

3. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that the required measures are taken to ensure that service on the telephone and in person are available at all times in both official languages;

4. review, as soon as possible and no later than three months after the publication of this report, the office's two-language capability to ensure that there are enough bilingual employees to provide service to the public in both official languages at all times;

5. have the appropriate number for service in French listed in the next telephone directory.

Department's response

The Regional Director General (NWT) will be taking the following actions in response to this report:

- Basic training has been provided at the end of September 1999 to those employees whose responsibilities include answering the telephone and meeting the public using both official languages.

- Information sessions have been delivered to regional employees on how to direct members of the public to someone who can serve them in French.

- Human Resources provide ongoing support and monitor, on a quarterly basis, services on the telephone and in person to ensure they are made available at all times in both official languages.

- Human Resources has identified four additional employees who could be added as contacts to provide service to the public in both official languages, at all times. It is now in the process of verifying if these employees have valid test results. Once this process is completed the employees who will meet the language requirements of their positions will be added as contacts to provide service to the public in both official languages.

- Employees at headquarters will make sure that the appropriate telephone number for service in French is published in the next NWT telephone directory.

Commissioner's response

The COL thanks the Department for all the measures planned or taken by the regional office and by headquarters to offer services to the public in both official languages in its Yellowknife office.

Industry Canada

Prairies and NWT Regional Office (11034)

International Trade Centre
Canada Place, Suite 540
9700 Jasper Avenue
Edmonton, Alberta
T5J 4C3
(403) 495-4782

Summary: At the time of our 1994 study, the Industry Canada office offered, at most, satisfactory service in French. The 1999 follow-up showed that the Department uses the Prairies regional office in Edmonton as the designated bilingual office for the Northwest Territories, even though it has an office in Yellowknife. The latter is not listed as it should be in the TBS directory of bilingual offices because it has no on-site two-language capability. The Department is not meeting its linguistic obligations and must take immediate measures to correct the situation.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted	✔		
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person		✔	
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with French-speaking community		✔	
Adequate two-language capability of office		✔	

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting		✔	
Two-language service			✔

Our auditor made two calls to (867) 873-7958, the number of the Canada-Northwest Territories Business Service Centre, with which Industry Canada is a partner. This number is listed in the local telephone directory. After a two-language greeting, he was told that all the bilingual officers were busy. On the second call, the greeting was in English only, as was the recorded message.

The auditor first contacted the Edmonton office to find out whether the Department had an office in the Northwest Territories. He was given the address at the Precambrian Building, at 1006 - 4920-52nd Street, where the office of Aboriginal Business Canada, the Spectrum Management Program and the Business Service Centre are located. On the premises, he made the observations summarized in the table above.

He was greeted in English only and, since he spoke French, he was interrupted so that a teleconference could be arranged with the staff of the Edmonton office to understand what he was saying. This is the administrative measure put in place by the Department several years ago to serve the French-speaking population of the Territories. The Department does not provide service in French of a quality comparable to that provided to the majority population. The office has three employees, none of whom is bilingual. According to the manager, the staff are aware of the office's linguistic obligations, having been informed of them by means of written directives and by the supervisors in Winnipeg and Edmonton. The office used to have contact with the French-speaking community, a few years ago.

The Department is not really meeting its linguistic obligations under the Regulations and immediate measures must be taken to correct the situation.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Industry Canada:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet the public use a two-language greeting at all times to invite members of the public to communicate with them in English or French;

2. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that recorded messages at the number(s) for two-language service are in both official languages;

3. put in place, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, an effective temporary administrative measure so that members of the public can communicate with the office in the official language of their choice;

4. review, as soon as possible and no later than three months after the publication of this report, the office's two-language capability to ensure that there are enough bilingual employees to provide service to the public in both official languages at all times;

5. establish, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, regular communications with the French-speaking community of the Northwest Territories to identify its needs and inform it of the services provided by the office;

6. immediately inform the TBS of the correct information for the Department's office in Yellowknife, which should be listed in the directory of federal offices designated bilingual.

Department's response

For the Business Centre, the office location and telephone number are:

Canada-Northwest Territories Business Service Centre (CNWTBSC)
5102, 50th Avenue, 8th Floor
Yellowknife
(867) 873-7958

Concerning the first recommendation, the Manager of the CNWTBSC has been contacted and made aware of the department's official languages responsibilities toward the public. He will ensure that the public is greeted in both official languages at all times by employees who answer the telephone and meet the public in the office. Furthermore, temporary administrative measures have been taken so clients contacting or visiting the office can receive service in French, if they choose to, at no cost to them from a fully bilingual Business Consultant from the Canada Business Service Centre in Saskatchewan.

For the second recommendation, the recorded message for the CNWTBSC which was in fact in English only will be changed to a bilingual message within the next month.

For the Spectrum Management Program, the office location is:

Spectrum Management Program
1006 - 4920 - 52nd Street
Yellowknife

As regard the third recommendation, the Director of the Spectrum Management office in Yellowknife, has been contacted and made aware of the department's official languages responsibilities toward the public. Henceforth, he will ensure that the public is greeted in both official languages at all times by employees who answer the telephone and meet the public in the

office. As well, effective temporary administrative measures have been taken so that members of the public can receive service in the official language of their choice. Those who telephone or clients who visit the Spectrum Management office in person can receive service in French if they choose at no cost to them from a fully bilingual Radio Inspector from the Edmonton office.

For the fourth recommendation, as the Spectrum Management office in Yellowknife is staffed with only three full time employees, the CNWTBSC is staffed with only one employee, and Industry Canada in the PNWT Region does not have the resources to hire more staff for these offices, the only permanent solution is to staff these positions with a bilingual employee when a vacancy occurs. Meanwhile, to further enhance service, and since the Spectrum Management Office is co-located with Public Works and Government Services Canada (PWGSC) who have bilingual staff on site, we will investigate the possibility of having an arrangement with PWGSC to offer some of our services in French when requested by a client.

To implement the fifth recommendation, a strategy has been developed at the regional level in the PNWT region to establish regular communications with the Francophone community in the region. This strategy will help to identify the community's need as well as inform it of the services provided by our department.

As for the last recommendation, the TBS has been contacted to add the Yellowknife office to the directory of federal offices designated bilingual.

Commissioner's response

The COL thanks the Department for all measures taken or planned to ensure that the Yellowknife office can provide service in both official languages. She cannot however accept the Department's response to the fourth recommendation, namely that the office is reviewing its bilingual capacity so as to be able to fulfill its linguistic obligations.

The Department is in fact considering the possibility of establishing an agreement with another federal department to offer only some services in French, and only upon request. These measures are inadequate and far removed from the spirit of the OLA and the regulations. The COL understands that the Department must take temporary administrative measures under the present circumstances to offer service in both official languages. These measures cannot however continue indefinitely until one of the positions currently staffed becomes vacant, and can then be staffed by a bilingual employee. The department cannot leave to chance the fulfilment of its linguistic obligations. In this regard, language training is one of the measures available to the Department.

The COL therefore recommends that the Department reconsider its position on the fourth recommendation and indicate to her, as soon as possible and no later than three months after publication of this report, the concrete measures it intends to take to truly fulfill its obligation to provide services in both official languages in its Yellowknife office.

National Defence

Canadian Forces - Recruitment (92263)

Graham-Bromley Building
5010 Franklin Avenue
P.O. Box 6666
Yellowknife, Northwest Territories
X1A 2R3
(403) 873-0826

Summary: We did not examine this office in our 1994 study. The survey conducted in 1999 showed that it offers good service in French, including the greeting in both official languages on the telephone. By correcting the deficiencies identified, the office would further improve the service provided in French.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted	✔		
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with French-speaking community		✔	
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

On visiting the office, the auditor noted that the greeting was in English only. The service in French was adequate. According to the officer in charge, the Centre has two bilingual officers. They are aware of the office's linguistic obligations. The office can provide service to the public in both official languages at all times. However, the Centre does not maintain regular communications with the French-speaking community of the Territories.

The Centre's address as listed in the TBS directory of offices designated to provide service in both official languages is incorrect, as is the telephone number. The office is located at 4816-49th Street and the telephone number is (867) 873-0826.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of National Defence:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting at all times to invite members of the public to communicate with them in English or French;

2. immediately inform the TBS of the address and telephone number to be listed in the directory of federal offices designated to provide service in both official languages;

3. establish, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, regular communications with the French-speaking community of the Northwest Territories to identify its needs and inform it of the services provided by the office.

Department's response

The Department of National Defence is pleased to note that the recruitment centre meets all of its linguistic obligations.

As to the first two recommendations, CRFC staff has been advised to use a bilingual greeting at the counter from now on, and the *Burolis* system was updated this past June.

As to the third recommendation, the CRFC will maintain regular contact with the surrounding Francophone community. Communications will focus specifically on French-language schools as they are the most likely among official-language minority organizations to be interested in the services offered by the CRFC. These services are intended primarily for school principals and vice-principals, guidance counsellors and students. The Yellowknife CRFC will give presentations and take part in job fairs.

In addition, the CRFC will check with the appropriate staff to ensure that funding is available to place an ad in the "Annuaire des services en français 2000", a directory of agencies and companies offering services in French in Yukon. The Department informs us that the NWT is also considering the possibility of publishing a similar directory and if it does, the Yellowknife CRFC will also run an ad in it.

Commissioner's response

The COL thanks the Department for all the measures planned or taken by its CRFC to offer services to the public in both official languages. In addition, the nature of commitments made by the Department can only contribute to the vitality of the Francophone minority in the Northwest Territories.

National Defence

Public Affairs Office
(2575)

Northern Area Headquarters
P.O. Box 6666, Station Main
Yellowknife, Northwest Territories
X1A 2R3
(867) 873-0805

Summary: At the time of our 1994 study, this office had provided adequate service in French. The 1999 follow-up showed that it is still able to provide adequate service in French, but that some deficiencies must be corrected.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted	✔		
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with French-speaking community		✔	
Adequate two-language capability of office		✔	

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting		✔	
Two-language service		✔	

For the telephone survey, the auditor made two calls. The greeting was in both languages one of the two times and service was provided in French on only one occasion.

The auditor found that the greeting in person was in English only. He nevertheless obtained adequate service in French.

Since the manager responsible for Public Affairs was absent, our auditor met with the official languages co-ordinator at Headquarters. In all, there are seven bilingual employees out of 115. According to the auditor, the two-language capability of the office may be sufficient, but should be better distributed to ensure service in both official languages at all times.

According to the co-ordinator, management and employees are aware of their linguistic obligations since they receive written directives in this regard. Headquarters has no contact with the French-speaking community of the Territories. It would rather be the responsibility of the Recruiting Centre to establish such contacts.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of National Defence:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet the public use a two-language greeting at all times to invite members of the public to communicate with them in English or French;

2. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that the distribution of bilingual employees in the office permits the provision of service in both official languages at all times.

Department's response

The Department has indicated that headquarters will take the following measures to address the situation as soon as possible:

- the public affairs officer will use a bilingual greeting at all times when answering the telephone and when greeting members of the public in person, so they can communicate in the official language of their choice;

- in the future, when the public affairs officer is absent from the office, his replacement will be able to communicate in both official languages or at least greet members of the public in both official languages and direct them to a staff member able to provide service in the official language of their choice.

National Film Board

Sales and Information (1800)

As per national time zone
Toll-free telephone service
1-800-267-7710

Summary: We did not examine the services provided at this number at the time of our 1994 study. The survey conducted in 1999 showed that it is possible to obtain very good service in French at this number, which serves all of Canada.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages			✔
Interior signage in both official languages			✔
Documentation available in both official languages			✔
Official pictogram for bilingual services posted			✔
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person			✔
Two-language service in person			✔
Staff informed of linguistic obligations			✔
Contacts with French-speaking community			✔
Adequate two-language capability of office			✔

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

This is a toll-free telephone service where members of the public are invited to choose the language of service by pressing a button. Once the choice is made, service is available in that language.

In view of the results obtained, we did not pursue the audit of this service further.

Public Service Commission of Canada

(11084)

4914 - 50th Street
P.O. Box 2730
Yellowknife, Northwest Territories
X1A 2R1
(867) 669-2840

Summary: We did not examine the service provided by this office at the time of our 1994 study. The survey conducted in 1999 showed that the office is not able to offer service in French and that corrective measures must be put in place as soon as possible.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages	✔		
Interior signage in both official languages		✔	
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted	✔		
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person		✔	
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with French-speaking community		✔	
Adequate two-language capability of office		✔	

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service			✔

During the visit, the auditor noted that most of the interior signage was in both languages, except for one sign in English only. The greeting was in English only and since the only employee of the office does not speak French, the conversation continued in English. The employee is aware of the office's linguistic obligations, having been informed of them several times by the Department's official languages co-ordinator.

During the telephone survey, the auditor noted that the number listed in the TBS directory of offices designated bilingual was incorrect. The correct number to reach the office is the one listed in the local telephone directory, (867) 669-2440. On the first call, after a greeting in both languages, a unilingual English message stated that the employee was not available. In the second case, the greeting and the recorded message were in English only.

During the interview, the employee stated that he could, if necessary, transfer calls received in French to the Commission's office in Edmonton. The office does not maintain contact with the French-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Public Service Commission:

1. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that all signage inside the office is in both official languages;

2. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that the employee who meets the public uses a two-language greeting at all times to invite members of the public to communicate with him in English or French;

3. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that the recorded messages at the number for two-language service are in both official languages;

4. put in place, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, an effective temporary administrative measure to enable members of the public to communicate with the office in the official language of their choice;

5. immediately inform the TBS of the telephone number to be listed in the directory of federal offices designated to provide service in both official languages;

6. ensure, as soon as possible and no later than three months after the publication of this report, that the office has the required bilingual resources to provide service to the public in both official languages at all times, on the telephone and in person;

7. establish, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, regular communications with the French-speaking community of the Northwest Territories to identify its needs and inform it of the services provided by the office.

Department's response

The Commission changed the signage inside the office, so that all signage is now in both official languages. The TBS telephone list was also corrected to reflect the list in the local telephone directory.

The office will continue to greet the public in both official languages and some adjustments are currently being made on the automated information line to clearly indicate that the Commission's services are offered in French or English.

Due to a complete staff change, this office was no longer able to offer bilingual service. The Commission is however currently holding a staffing competition to recruit bilingual staff, in spite of the difficulty of recruiting truly bilingual staff in Yellowknife. In the meantime, the Commission has made some provisional arrangements with the Department of Indian and Northern Affairs, which shares the same offices, to offer service in French to its Francophone clientele.

The necessary arrangements have been made for a senior officer from the Commission's regional office in Edmonton to visit the Yellowknife office in the fall and meet with representatives of the Francophone community in order to better understand their needs and inform them of the services offered by the Yellowknife office.

Commissioner's comments

The COL notes the series of measures taken by the Public Service Commission to ensure that its Yellowknife office fulfills its linguistic obligations. The COL would like to be informed, in due course, of the Commission's success in recruiting bilingual staff for its Yellowknife office.

Public Works and Government Services Canada

Reference Canada
(2643)

Toll-free telephone service
1-800-667-3355

Summary: At the time of our 1994 study, the service in French provided from this toll-free telephone number was very good. The 1999 follow-up showed that the situation is unchanged.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages			✔
Interior signage in both official languages			✔
Documentation available in both official languages			✔
Official pictogram for bilingual services posted			✔
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person			✔
Two-language service in person			✔
Staff informed of linguistic obligations			✔
Contacts with French-speaking community			✔
Adequate two-language capability of office			✔

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

This is a service offered by a toll-free Canada-wide telephone number. Members of the public can obtain information on the government services available. The greeting was consistently in both official languages and the service provided in French was very good.

We did not pursue further the audit of this service, which meets its linguistic obligations very well.

Revenue Canada

Income Tax Program
(91046)

Toll-free telephone service
1-800-959-7775 (French)

Summary: We did not examine the service in French provided at this number in our 1994 study. The 1999 follow-up showed that the service in French is satisfactory.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages			✔
Interior signage in both official languages			✔
Documentation available in both official languages			✔
Official pictogram for bilingual services posted			✔
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person			✔
Two-language service in person			✔
Staff informed of linguistic obligations			✔
Contacts with French-speaking community			✔
Adequate two-language capability of office			✔

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

This is a service offered by means of a toll-free telephone number. There is one number for service in English and another for service in French.

A single call was made to 1-800-959-7755, the number for service in French. The recorded message, in French, asked the caller to leave his coordinates so that the call could be returned. This was done on the following day. The service in French was very good.

We did not pursue the audit of this service further.

Royal Canadian Mounted Police

RCMP Detachment (11110)

Postal Bag 5000
Yellowknife, Northwest Territories
X1A 2R3
(867) 669-5200

Summary: This detachment was not included in our 1994 study. The survey conducted in 1999 showed that it offers adequate service in French, but that some deficiencies must be corrected.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages		✔	
Interior signage in both official languages	✔		
Documentation available in both official languages	✔		
Official pictogram for bilingual services posted	✔		
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person		✔	
Two-language service in person	✔		
Staff informed of linguistic obligations	✔		
Contacts with French-speaking community		✔	
Adequate two-language capability of office	✔		

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting			✔
Two-language service	✔		

The greeting on the telephone was in English only. However, adequate service in French was available on the two calls made to the Detachment. In the local telephone directory, the number listed to reach the Detachment is 669-5100 under the heading Information.

During the visit to the Detachment, our auditor noted that the building's exterior signage was in both official languages, but that the French part of the signage in the parking lot had a number of errors.

The greeting by the commissionaire was in English only, but a bilingual officer on site intervened to offer very good service in French. The Detachment can rely on the services of four bilingual employees out of 34. However, just one officer fills a position designated to provide service in both official languages. The staff are aware of their linguistic obligations. The Detachment has no contact, however, with the French-speaking community of the Territories.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. immediately inform the TBS of the telephone number to be listed in the directory of federal offices designated to provide service in both official languages;

2. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that the French portion of the signage in the parking lot is corrected;

3. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet the public use a two-language greeting at all times to invite members of the public to communicate with them in English or French;

4. inform, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, the commissionaire at the entrance of the building how to direct members of the public who wish to be served in French to the Detachment's bilingual staff;

5. establish, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, regular communications with the French-speaking community of the Northwest Territories to identify its needs and inform it of the services provided by the office.

Institution's response

The RCMP made a commitment that the official languages coordinator in the Northwest Territories will, over the coming weeks, remind designated detachment heads in the division that they must take the necessary measures to ensure that their employees greet members of the public in both official languages, over the telephone and in person.

Commissioner's comments

The COL notes the corrective measures taken with respect to the RCMP's employees using a greeting in both official languages. She notes, however, that the proposed measures do not fully address the weaknesses raised. She would therefore like to receive, as soon as possible and no later than two months after release of this report, comments on the subject of recommendations 1, 2, 4 and 5.

Statistics Canada

(1396)

Across Canada
Toll-free telephone service
1-800-263-1136

Summary: We did not examine the services provided at this number in our 1994 study. The survey conducted in 1999 showed that it is possible to obtain very good service in French at this number, which serves all of Canada.

Elements of service to the public examined	Yes	No	Not Applicable
Exterior signage in both official languages			✔
Interior signage in both official languages			✔
Documentation available in both official languages			✔
Official pictogram for bilingual services posted			✔
Forms available in both official languages			✔
Two-language greeting in person			✔
Two-language service in person			✔
Staff informed of linguistic obligations			✔
Contacts with French-speaking community			✔
Adequate two-language capability of office			✔

Service on the telephone	On a consistent basis	On an occasional basis	No
Two-language greeting	✔		
Two-language service	✔		

This is a toll-free telephone service where members of the public are invited to choose the language in which they wish to communicate by pressing a button. Once the choice is made, service is available in that language.

In view of the results obtained, we did not pursue the audit of this service further.

Appendix A

1994 Recommendations

In the report entitled "A Study of Federal Offices Designated to Respond to the Public in Both English and French," the Commissioner recommended that:

- Federal offices designated to provide services in both official languages review the language of signs posted inside their premises to ensure that all signs are in both official languages.

- Designated offices post signs, preferably the standard TBS pictogram, indicating that service is available in English and French.

- Federal institutions review the number and the deployment of bilingual staff in offices which are designated to provide services in both official languages to ensure that they have adequate human resources to provide good quality service.

- Institutions and central agencies develop and adopt effective means of informing members of the public that they have a choice of language when communicating with or receiving services from federal institutions.

- Institutions which designate toll-free telephone numbers to provide service to the public in both languages ensure that an adequate number of bilingual staff are on hand at all times to guarantee service in both official languages.

- Federal institutions review the deployment of their bilingual staff, particularly those working in offices which are not required by the regulations to provide services in both official languages.

- Where appropriate, federal institutions establish in offices which have no official languages obligations an effective system to refer clients who require services in the other official language to designated offices.

- The TBS establish a process to periodically review and update the list of designated points of service to ensure that all information is current.

- The TBS ensure that the public is informed of the location of designated offices.

- Institutions ensure that all managers of designated offices and front-line staff are informed of their responsibilities.

Appendix B

Glossary

- **significant demand**

  After conducting a widespread consultation of institutions and the public, TBS published the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations (the Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the expression "significant demand" and establish the rules for its application.

  The general rules relating to **significant demand** are based on the demographic data from census units: the size of the linguistic minority (above a certain threshold) served by an office or a point of service, the characteristics of that population and the proportion of the region's population that it represents.

- **weighting**

  When a probability sample survey is used (as was the case for the 1994 study), each unit chosen represents a certain number of other units within the population; in order to express this representation, each unit of the sample is weighted. For example, if we choose five points of service at random out of a total population of 30 points of service, each of the five units chosen thus receives a weight of six, and we assume that it represents six points in the population.

  For the purposes of this follow-up to the study on the points of service, all the offices chosen have the same weight: a weight of one. Consequently, the results of the survey represent all the audited points of service and not all the designated two-language points of service in the Northwest Territories.

- **key services**

  The Regulations established that certain federal institutions provide services deemed essential to the minority population. In census metropolitan areas where the English or French linguistic minority population has fewer than 5,000 persons and in census subdivisions where the minority population is at least 500 persons and represents less than 5% of the population of the subdivision, these institutions must offer services in both official languages if they are the only office of the federal institution within the region or subdivision to offer any of the following services:

  - services related to income security programs
  - services of a post office
  - services of an employment centre (now called a human resources centre)
  - services of an office of the Department of Revenue Canada (Taxation)

- services of an office of the Department of the Secretary of State of Canada (now called Canadian Heritage)
- services of an office of the Public Service Commission

- **nature of the office**

After conducting a widespread consultation of institutions and the public, TBS published the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations (the Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the expression "nature of the office" and establish the rules for its application.

The rules on the nature of the office relate to the services that affect public health or safety or that, as a result of the office's location or mandate, require services in both languages. These include offices of federal institutions located in national parks and national historic parks (including one post office in each park).

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES
OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

RAPPORT

Étude spéciale

SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS DANS LES TERRITOIRES DU NORD-OUEST

MARS 2000

Commissariat aux langues officielles
344, rue Slater, Ottawa, Canada K1A 0T8

SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS DANS LES TERRITOIRES DU NORD-OUEST

Commissariat aux langues officielles
http://ocol-clo.gc.ca

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE

A) INTRODUCTION ..... - A1 -
1. Le contexte ..... - A1 -
2. Les objectifs ..... - A3 -
3. La portée, la méthodologie et les limites ..... - A3 -

B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES ..... - B1 -
1. Le point de vue de la communauté d'expression française ..... - B1 -
2. L'affichage et la documentation ..... - B2 -
3. L'offre active ..... - B3 -
   a) La signalisation ..... - B4 -
   b) L'accueil au téléphone et en personne ..... - B5 -
4. Le service ..... - B7 -
   a) Disponibilité du service en français au téléphone ..... - B7 -
   b) Disponibilité du service en français en personne ..... - B9 -
   c) Qualité du service en français et courtoisie ..... - B9 -
   d) Comparabilité ..... - B10 -
5. La capacité bilingue des bureaux ..... - B11 -
6. L'information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles ..... - B13 -
7. La diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues ..... - B13 -
8. Les recommandations de la CLO ..... - B15 -
9. La conclusion ..... - B16 -

C) EXAMEN DES BUREAUX ..... - C1 -
Banque de développement du Canada ..... - C2 -
Patrimoine canadien ..... - C4 -
Société Radio-Canada ..... - C6 -
Société canadienne d'hypothèques et de logement ..... - C9 -
Société canadienne des postes ..... - C12 -
Citoyenneté et Immigration Canada ..... - C14 -
Environnement Canada ..... - C16 -
Cour fédérale du Canada ..... - C19 -
Pêches et Océans Canada ..... - C23 -
Développement des ressources humaines du Canada ..... - C26 -
Affaires indiennes et du Nord Canada ..... - C28 -
Industrie Canada ..... - C31 -
Défense nationale ..... - C36 -
Office national du Film du Canada ..... - C41 -
Commission de la fonction publique du Canada ..... - C42 -

TABLE DES MATIÈRES (suite)

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ..... - C45 -
Revenu Canada ..... - C46 -
Gendarmerie royale du Canada ..... - C47 -
Statistique Canada ..... - C50 -

ANNEXE A - Recommandations de 1994
ANNEXE B - Glossaire

SOMMAIRE

Le présent rapport donne suite à l'étude que nous avions entreprise en 1994 pour déterminer dans quelle mesure les bureaux fédéraux désignés bilingues offraient des services de bonne qualité en français et en anglais. Ce rapport traite de la situation dans les Territoires du Nord-Ouest. Il vise à déterminer si les recommandations faites en 1994 ont porté fruit et à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet du suivi.

Compte tenu des recommandations faites en 1994 et des plans d'actions préparés par les institutions fédérales pour y donner suite, les résultats obtenus sont généralement insatisfaisants. Il est difficile d'obtenir de façon constante des services de qualité en français, notamment au téléphone. La capacité bilingue globale des bureaux désignés stagne au même niveau qu'en 1994. Elle est insuffisante dans 50 p. 100 des bureaux visités. Certains bureaux continuent tout de même à offrir des services de qualité dans les deux langues.

À peine sept bureaux sur dix affichent le symbole des services dans les deux langues officielles. Aucun des bureaux où nous nous sommes présentés n'offraient un accueil dans les deux langues officielles. L'accueil bilingue au téléphone ne se faisait dans les deux langues de façon constante que dans 55 p. 100 des cas seulement. La disponibilité du service au téléphone en français a glissé par rapport à 1994 : dans seulement 86 p. 100 des cas, les bureaux désignés ont été en mesure d'en assurer une prestation constante par rapport à 100 p. 100 en 1994. Le service en personne stagne autour de 69 p. 100. Par ailleurs, on note que le personnel est maintenant beaucoup mieux informé des obligations linguistiques de leur bureau. Malheureusement, les directives ne sont pas toujours suivies. La prestation des services dans les deux langues officielles ne fait toujours pas partie intégrante de la gestion courante de la majorité des bureaux désignés.

A) INTRODUCTION

1. Le contexte

La nouvelle *Loi sur les langues officielles* (LLO) est entrée en vigueur le 15 septembre 1988. Aux termes de la Loi, il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que le public puisse communiquer avec leur administration centrale et en recevoir les services en français ou en anglais. Cette obligation vaut également pour leurs bureaux situés dans la région de la capitale nationale (RCN) ou dans un endroit où la demande est importante ou lorsque la vocation du bureau le justifie.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a publié le Règlement sur les langues officielles - Communications avec le public et prestation de services (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit les expressions demande importante* et vocation du bureau* et établit les règles générales et spécifiques régissant leur application. Les institutions fédérales sont tenues de désigner les bureaux qui doivent fournir des services dans les deux langues officielles, en se fondant sur le Règlement. Le SCT a coordonné le processus et a compilé la liste des points de service désignés. La LLO et le Règlement visent essentiellement à assurer la prestation de services dans l'une et l'autre des langues officielles lorsqu'un besoin existe et à permettre au public de choisir la langue de service qu'il préfère.

En 1994, le Commissaire aux langues officielles (CLO) a entrepris une étude visant à déterminer dans quelle mesure les institutions fédérales se conformaient aux dispositions de la LLO et du Règlement. Dans son rapport (Étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais) rendu public le 15 mars 1995, le CLO a constaté que le service était disponible dans les deux langues officielles dans 79 p. 100 des bureaux désignés (98,8 p. 100 au Québec et 72 p. 100 en moyenne dans les autres provinces et territoires), la situation variant d'une province à l'autre. Le CLO a également fait dix recommandations

---

*Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

visant à améliorer la prestation des services dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés. L'annexe A reproduit ces recommandations. Notons que dès le 17 mars 1995, le SCT demandait aux institutions fédérales d'analyser la capacité linguistique de chacun de leurs bureaux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. Les institutions devaient également préparer un plan d'action pour les bureaux dont le rendement était insatisfaisant et faire rapport de leur mise en oeuvre au SCT. Cet exercice a été complété en mars 1996.

La présente enquête donne suite à l'engagement du CLO d'assurer le suivi de la mise en oeuvre des mesures correctives recommandées. Amorcé à l'automne 1996, ce suivi est fait région par région et s'étale sur une période de trois ans. Un rapport distinct est préparé pour chaque province ou territoire de même que pour la RCN. Cette façon de faire vise à cerner les problèmes vécus par chaque communauté linguistique, à informer les institutions fédérales de la situation concernant la prestation de leurs services en français et en anglais et à trouver des solutions adaptées aux besoins locaux et régionaux. Chaque rapport permettra aux institutions fédérales concernées d'apporter des correctifs immédiats aux situations qui accusent des lacunes en matière de service au public. Le présent rapport porte sur les Territoires du Nord-Ouest.

Il est bon de rappeler que le CLO a de plus précisé dans son étude sur les points de service « qu'il devrait être possible d'atteindre le niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe. Il s'agit là du seul objectif qui nous semble acceptable et satisfaisant. » En 1999, au moment de notre suivi, 39 bureaux fédéraux sur 164 étaient désignés pour fournir des services bilingues dans les Territoires du Nord-Ouest. Il est impératif qu'à ces endroits, les clients puissent réellement recevoir tous les services dans la langue officielle de leur choix.

Compte tenu des recommandations que le CLO a faites en 1994 et des plans d'actions que les institutions fédérales ont élaborés à la demande du SCT, nous nous attendions à ce que tous les bureaux désignés bilingues aient pris des mesures pour assurer la prestation de services dans les deux langues officielles dans les Territoires du Nord-Ouest. Nous nous attendions cependant à rencontrer à l'occasion des erreurs de parcours, les plaintes que nous continuons de recevoir démontrant que la qualité des services n'est pas constante.

2. Les objectifs

Suite aux recommandations du CLO, les organismes fédéraux se sont engagés à prendre les mesures requises afin d'assurer la prestation des services dans les deux langues officielles dans leurs bureaux désignés. La LLO et le Règlement l'exigent d'ailleurs de façon formelle.

L'objectif du suivi est de déterminer s'il y a eu amélioration depuis 1994 et d'évaluer dans quelle mesure des services de bonne qualité sont offerts et disponibles dans les deux langues officielles dans ces bureaux. Le suivi vise également à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet de l'enquête. À cette fin, des recommandations particulières sont formulées pour chacun des bureaux présentant des déficiences.

3. La portée, la méthodologie et les limites

En choisissant les institutions qui devaient faire partie du suivi, nous avons accordé une attention particulière à celles qui, selon le Règlement, offrent des services clés* : la Commission de la fonction publique (CFP), la Société canadienne des postes (SCP), Revenu Canada (services de l'impôt), Développement des ressources humaines Canada (DRHC) (Sécurité du revenu et centres des ressources humaines), la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et Patrimoine canadien. Les autres institutions que nous avons choisies offrent des

---

*Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

services au public de nature générale et/ou sont d'une importance particulière pour la population d'expression française des Territoires du Nord-Ouest.

En évaluant la disponibilité du service, notre enquêteur a privilégié l'approche du client, c'est-à-dire qu'il a agi de la même façon que les citoyens d'expression française des Territoires du Nord-Ouest pour obtenir le service dans sa langue. Ainsi, il formulait ses demandes de service en français et, si les préposés lui répondaient en anglais sans essayer de le diriger vers un employé bilingue, il notait que le service n'était pas disponible en français. Il n'a généralement pas insisté pour que l'organisme trouve quelqu'un qui soit en mesure de le servir en français.

Dans un premier temps, il a vérifié si l'accueil téléphonique se faisait dans les deux langues officielles et si le service était effectivement disponible en français aux numéros de téléphone annoncés à cette fin dans les pages réservées au gouvernement du Canada dans l'annuaire téléphonique des Territoires du Nord-Ouest. Il a également comparé les numéros de l'annuaire téléphonique à ceux qui sont inscrits à la liste du SCT afin d'identifier toute divergence.

Il a généralement fait au moins deux appels téléphoniques à chacun des bureaux choisis. Il a ensuite noté si l'accueil s'était fait dans les deux langues et si le service était fourni en français de façon constante, occasionnelle ou pas du tout. Lorsqu'il a été accueilli dans les deux langues et qu'il a obtenu le service en français à chaque appel, notre enquêteur a indiqué que l'accueil bilingue et le service en français étaient constants. Lorsque l'accueil était tantôt bilingue, tantôt dans une seule langue, ou lorsque le service n'était pas disponible en français lors de chaque appel, il a indiqué que l'accueil bilingue et le service en français étaient disponibles de façon occasionnelle. Lorsque, à chaque appel, l'accueil se faisait dans une seule langue et le service n'était disponible qu'en anglais, il a indiqué qu'il n'y avait aucun accueil bilingue et aucun service en français.

Notre enquêteur a visité chaque bureau qui offrait des services en personne afin d'y évaluer l'affichage, la documentation, l'accueil et la disponibilité du service en français. Il a rencontré le/la gestionnaire du bureau pour l'informer du résultat de ses vérifications. Lorsque son constat signalait des faiblesses, il a fait part au gestionnaire des recommandations qui figureraient dans le rapport de la CLO.

Il a aussi indiqué aux gestionnaires que toute correction apportée avant la publication du rapport d'enquête y serait mentionnée. Les résultats des vérifications ont également été acheminés au sous-chef de chaque institution fédérale afin d'obtenir ses commentaires. Nous publions les réponses des institutions dans la partie C du rapport, immédiatement à la suite des recommandations faites à chaque organisme.

En ce qui a trait aux limites, notons que lors de l'étude de 1994 les données statistiques étaient pondérées* et que les résultats pour les Territoires du Nord-Ouest étaient valides dans une limite de 20 p. 100. Quant aux données du suivi, elles ne sont pas pondérées et elles ne visent qu'à décrire la situation dans les bureaux visités.

Les recommandations faites dans le cadre de ce rapport ne touchent que les bureaux que nous avons visités. Cependant, les institutions fédérales se doivent d'examiner la situation linguistique des autres bureaux ayant une obligation de servir le public dans les deux langues officielles et d'y mettre en oeuvre les recommandations qui seraient pertinentes à ces endroits. Par ailleurs, les membres du public peuvent nous signaler toute lacune rencontrée à un bureau désigné pour offrir des services dans les deux langues officielles. Nous ferions alors enquête dans le cadre du processus normal du traitement des plaintes.

---

*Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Lors de l'étude de 1994, nous avions vérifié 25 bureaux désignés dans les Territoires du Nord-Ouest. Dans le cadre du suivi, nous en avons évalué 21. L'exercice s'est déroulé au cours du mois d'avril 1999.

Les pages qui suivent présentent les observations générales touchant les bureaux des institutions fédérales qui furent l'objet du suivi dans les Territoires du Nord-Ouest. Ces résultats permettent de brosser un tableau de la situation dans ces bureaux, désignés pour servir le public dans les deux langues officielles, et d'effectuer la comparaison avec la situation rapportée lors de l'étude de 1994.

Au moment de notre étude en 1994, les Territoires du Nord-Ouest comptait 219 bureaux fédéraux, dont 58 étaient désignés pour fournir des services dans les deux langues. En 1999, lors de notre suivi, on dénombrait 164 bureaux, dont 39 étaient désignés bilingues. On constate donc une diminution générale du nombre de bureaux fédéraux de 25 p. 100. Quant aux bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais, cette diminution est de l'ordre de 32 p. 100. Cela témoigne des nombreuses transformations apportées à l'appareil fédéral au cours des dernières années. La situation est également préoccupante pour la communauté d'expression française compte tenu de l'état général de la qualité des services en français dispensés par les bureaux fédéraux désignés des Territoires du Nord-Ouest.

1. Le point de vue de la communauté d'expression française

Au cours du suivi, le Commissariat aux langues officielles (CoLO) a rencontré un représentant de la communauté d'expression française des Territoires du Nord-Ouest pour identifier des éléments particuliers qui peuvent avoir un impact sur la prestation des services et pour mieux connaître les préoccupations de la communauté.

La disponibilité et la qualité des services offerts en français sur tout le territoire laisserait grandement à désirer selon le représentant de la communauté. D'autre part, le sujet qui a retenu l'attention est le transfert des pouvoirs fédéraux vers les autorités territoriales. Les transformations gouvernementales sont pour la communauté synonymes d'un désengagement du fédéral et l'érosion des droits acquis linguistiques. À titre d'exemple, on nous a cité les transferts dans les domaines du Développement de la main-d'oeuvre et ceux des services de Santé où les pouvoirs fédéraux ont été cédés au gouvernement territorial sans inclure de clause pour garantir les droits linguistiques de la minorité d'expression française.

La communauté d'expression française se sent un peu confuse et ses membres ne savent plus tout à fait à qui s'adresser lorsque vient le temps de défendre leurs droits à des services dans leur langue. Pour aider la communauté à faire le point, La Fédération Franco-Ténoise a récemment commandé une étude sur la disponibilité des services en français auprès du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest.

Les observations recueillies lors du présent suivi portant sur les services offerts par les institutions fédérales viennent corroborer dans l'ensemble les affirmations du représentant de la communauté d'expression française des Territoires du Nord-Ouest.

2. L'affichage et la documentation

La signalisation extérieure des bureaux qui était entièrement disponible dans les deux langues officielles en 1994 a subi un léger recul, se situant à 93 p. 100 en 1999. Quant à l'affichage à l'intérieur dans les deux langues officielles, il pourrait être amélioré avec un peu plus de vigilance de la part de certains gestionnaires; il est maintenant disponible dans les deux langues officielles dans 85 p. 100 des cas par rapport à 89 p. 100, en 1994. Par ailleurs, aucun des bureaux visités récemment ne mettait de formulaires à la disposition du public. On a noté cependant que toute la documentation offerte au public, était dans les deux langues officielles.

Nous avons fait des recommandations précises destinées aux bureaux qui ont présenté des lacunes.

Tableau 1

Éléments matériels disponibles dans les deux langues officielles		
Élément	**Étude 1994**	**Suivi 1999**
Signalisation extérieure	100 %	93 %
Affichage intérieur	89 %	85 %
Documentation	***	100 %
Formulaires	50 %	Nil

*** Données non suffisamment fiables.

3. L'offre active

En vertu de l'article 28 de la LLO, les institutions fédérales sont tenues d'offrir à leurs clients le choix de la langue officielle dans laquelle ces derniers désirent communiquer, en prenant les « mesures voulues ... pour informer le public, notamment par entrée en communication avec lui ou encore par signalisation, avis ou documentation sur les services ». Il ne revient donc pas aux membres du public de revendiquer ou de réclamer leur service dans leur langue. Au contraire, le législateur a voulu que les institutions fédérales invitent le public à communiquer avec elles dans la langue officielle de son choix.

La perception qu'ont les membres du public de la disponibilité du service dans leur langue repose largement sur l'efficacité de mesures reliées à l'affichage et à l'accueil dans les deux langues officielles au téléphone et en personne.

En 1994, nous avions évalué la qualité des mesures prises pour encourager les clients à choisir la langue dans laquelle ils veulent être servis. Cette évaluation reposait en partie sur la présence - ou l'absence - de l'affichage pertinent mais également sur le fait que les employés utilisaient ou non une formule d'accueil susceptible d'indiquer aux membres du public qu'ils pouvaient être servis dans l'une ou l'autre langue. Un troisième élément de l'évaluation était l'attitude manifestée par les préposés devant une demande de service dans la langue de la minorité linguistique locale.

Au cours du suivi, nous nous en sommes tenus à des observations portant sur l'utilisation ou non d'une formule d'accueil bilingue au téléphone et en personne et sur la présence - ou l'absence - de panneaux indiquant aux clients qu'ils pouvaient être servis en français ou en anglais.

a) La signalisation

Un panneau d'affichage est souvent la seule façon d'indiquer au public que le bureau est désigné pour fournir des services en français et en anglais. Un pictogramme ou une affiche constitue donc un élément essentiel. Les politiques en matière de langues officielles exigent, depuis 1988, que les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur utilisent le symbole officiel du SCT (voir ci-contre) et que celles dont il n'est pas l'employeur utilisent ce symbole ou un autre similaire.

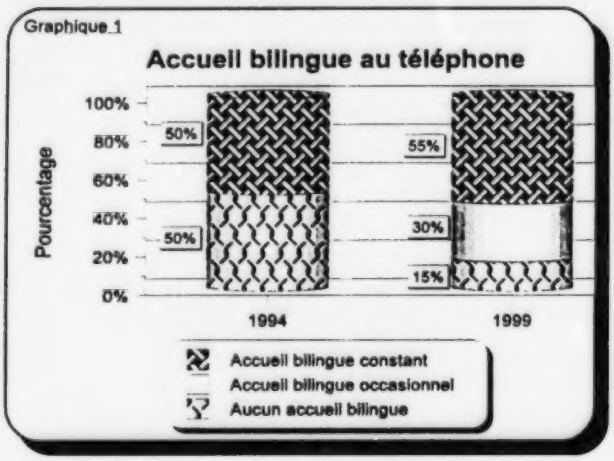
En 1994, les données recueillies sur l'emploi du pictogramme du SCT dans les Territoires du Nord-Ouest n'étaient pas suffisamment fiables pour que nous en tirions des conclusions. Notre récente enquête indique que 69 p. 100 des bureaux visités se conformaient à cette obligation. Nous comprenons difficilement comment quatre bureaux désignés n'affichent toujours pas ce symbole, neuf ans après que le SCT ait mis un pictogramme à la disposition des institutions fédérales pour indiquer au public qu'ils offrent le service en français et en anglais.

Tableau 2

Signalisation sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles		
Panneau ou affiche	**Étude 1994**	**Suivi 1999**
Présent	***	69 %
Absent	***	31 %

b) L'accueil au téléphone et en personne

En 1994, les employés des institutions fédérales dans les Territoires du Nord-Ouest n'utilisaient une formule d'accueil dans les deux langues au téléphone que dans 50 p. 100 des cas. Lors de notre passage en 1999, nous avons noté une légère amélioration mais également une certaine inconstance dans la façon dont le personnel des bureaux désignés des Territoires du Nord-Ouest répondait aux appels téléphoniques.



En effet, les préposés employaient une formule d'accueil bilingue de façon constante au téléphone dans 55 p. 100 des cas; ils avaient recours à une formule bilingue de façon occasionnelle dans 30 p. 100 des cas; ils n'utilisaient pas de formule d'accueil bilingue dans 15 p. 100 des cas. Nous avons fait des recommandations aux institutions dont les bureaux ont présenté des lacunes à ce chapitre.

L'offre active en personne fait encore défaut.

Quant à l'accueil bilingue en personne, il se faisait dans à peine 17 p. 100 des cas en 1994. Lors de notre récent passage, aucun bureau visité n'a accueilli notre enquêteur au moyen d'une salutation dans les deux langues officielles. Les institutions fédérales doivent prendre des mesures immédiates pour corriger cette lacune qui perdure depuis trop longtemps.

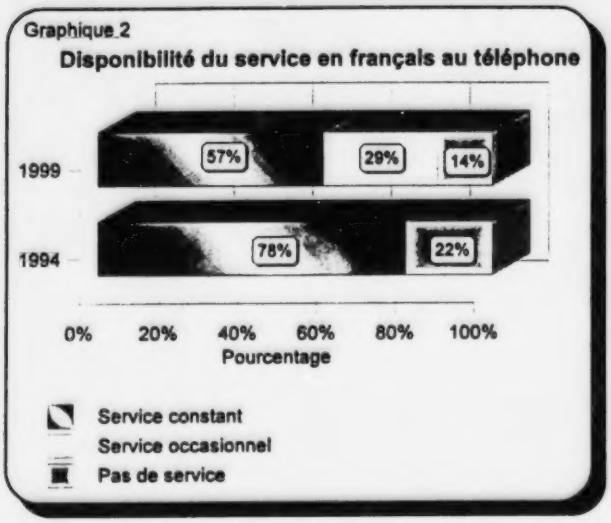
L'absence d'offre active de la part des fonctionnaires ne peut que dissuader les clients d'expression française des Territoires du Nord-Ouest d'exercer leurs droits linguistiques. D'après notre expérience, lorsque le public n'est pas encouragé clairement à choisir la langue de service, le niveau de la demande dans la langue minoritaire diminue de façon importante.

Notons également que les citoyens se sentent souvent dans une situation défavorable lorsqu'ils s'adressent aux fonctionnaires fédéraux, puisque ces derniers personnifient l'autorité, connaissent mieux que les citoyens les services dont ceux-ci ont besoin et en contrôlent l'accès. Il est encore plus important d'inviter et d'encourager les clients à choisir la langue de service lorsqu'il s'agit d'institutions investies d'autorité comme la GRC, ou de pouvoirs d'appui et de soutiens financiers comme, la Banque de développement du Canada , le ministère de l'Industrie, la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), ou d'une institution qui a une importance politique particulière comme le ministère des Affaires indiennes et du Nord.

L'offre active est, en somme, un élément essentiel d'un bon service. L'emploi de panneaux et un accueil dans les deux langues pour annoncer que les services sont disponibles dans l'une et l'autre langues sont indispensables au bon service au même titre que la courtoisie la plus élémentaire.

4. Le service

a) Disponibilité du service en français au téléphone



Lors de l'étude de 1994, les préposés au téléphone des bureaux bilingues des Territoires du Nord-Ouest avaient fourni le service en français dans tous les cas. La situation s'est détériorée en 1999. De plus, nous déplorons encore une fois l'inconstance dont font preuve les employés de certains bureaux désignés pour fournir le service en français au téléphone.

Les préposés ont fourni le service en français de façon constante dans seulement 57 p. 100 des cas; ils ont offert le service en français de façon occasionnelle dans 29 p. 100 des cas; et dans 14 p. 100 des cas, le service téléphonique n'était pas disponible en français.

Plusieurs facteurs peuvent servir à expliquer cette situation, dont voici les principaux : la faible capacité bilingue de plusieurs bureaux; le fait que des appels sont dirigés en anglais seulement vers des boîtes vocales où les messages sont en anglais seulement; les bris dans la chaîne de service, les inexactitudes dans les numéros inscrits pour le service en français dans le répertoire du SCT des bureaux désignés bilingues des Territoires du Nord-Ouest. Enfin, le fait que les gestionnaires ne font pas de suivis pour s'assurer que leur personnel emploie les formules d'usage et suit les procédures établies pour servir les membres du public dans les deux langues officielles. Nous avons fait des recommandations précises pour redresser la situation dans les bureaux qui ont présenté des lacunes à ce sujet.

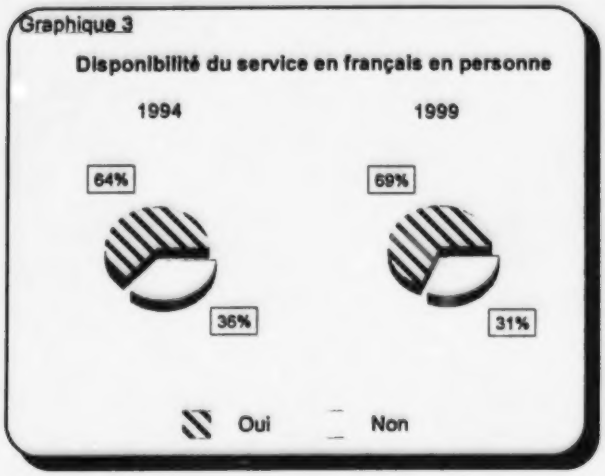
Par ailleurs, nous avons effectué des appels à sept lignes téléphoniques sans frais. Dans chaque cas, nous avons obtenu un service de bonne qualité en français. On notait toutefois que l'accueil ne se faisait pas toujours dans les deux langues officielles.

Comme nous l'avons déjà souligné, les préposés à l'accueil jouent un rôle déterminant dans la prestation de service au public. C'est à partir de la réception ou de l'accueil que les clients forment leur perception de la disponibilité ou non du service dans leur langue. Nous déplorons le fait que certains préposés à l'accueil téléphonique s'excusent de ne pas être en mesure de parler français ou, en voulant s'assurer de bien comprendre la requête du client, répètent celle-ci en anglais. Dans de telles circonstances, l'offre de service que véhiculait leur salutation bilingue n'est plus vraiment significative. Les préposés devraient plutôt faire appel le plus tôt possible à un collègue en mesure de servir les clients en français. En brisant ainsi la chaîne de service dont ils constituent le premier maillon, ils obligent les clients d'expression française à tenter de s'exprimer en anglais.

Nous notons également que les clients d'expression française des Territoires du Nord-Ouest sont trop souvent dirigés en anglais vers un employé bilingue. Cela les décourage de poursuivre la conversation en français. Les institutions fédérales doivent prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que les clients d'expression française se sentent à l'aise de communiquer en français à toutes les étapes de la chaîne de service.

b) Disponibilité du service en français en personne

Au moment de notre suivi en 1999, la prestation du service en personne était à peu de chose près au même niveau qu'en 1994. En effet, le service en français fut obtenu dans 69 p. 100 des bureaux visités, comparativement à 64 p. 100 lors de l'étude initiale. Cette situation n'est pas acceptable. La communauté d'expression française des Territoires du Nord-Ouest a droit à de meilleurs services en français de la part de bureaux spécifiquement désignés pour offrir des services dans les deux langues. Ceux-ci devraient être disponibles en tout temps, dans tous les bureaux désignés.



c) Qualité du service en français et courtoisie

Lorsque le service a été fourni en français, notre enquêteur en a classé la qualité du service reçu selon trois catégories (« très bon », « satisfaisant » ou « pauvre ») en évaluant la capacité des employés à communiquer de façon compréhensible en français. En 1994, l'évaluation globale du service fourni en français (comprenant le service au téléphone et en personne) fut établie à satisfaisant ou mieux dans tous les cas où le service avait été effectivement fourni dans les bureaux désignés des Territoires du Nord-Ouest.

Lors du suivi, la qualité linguistique du service fourni en français au téléphone a été évaluée comme satisfaisante ou mieux dans 90 p. 100 des cas. Quant à la qualité linguistique du service en français en personne, elle a été jugée satisfaisante ou mieux dans à peine 75 p. 100 des bureaux qui ont été en mesure de fournir le service. En somme, on peut dire que la qualité des services offerts en français en 1999 a diminué par rapport à la situation observée en 1994.

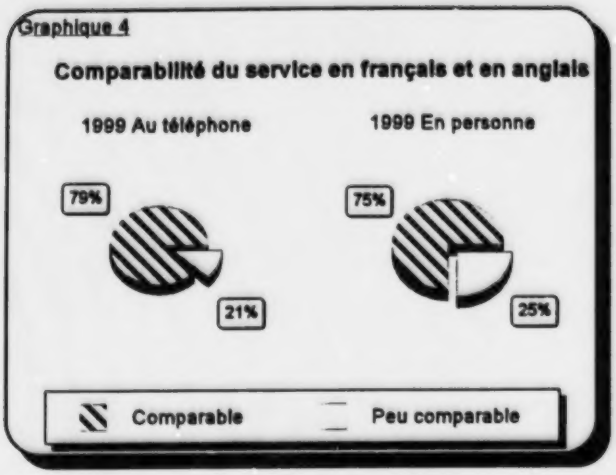
Au chapitre de la courtoisie, une bonne proportion des bureaux visités (83 p. 100) et presque tous les bureaux (95 p. 100) avec lesquels notre enquêteur a communiqué par téléphone ont offert un service courtois.

d) Comparabilité

Le niveau de comparabilité entre le service fourni en français et celui offert en anglais a été jugé « très bon » lorsque le préposé a fourni immédiatement à notre enquêteur le service demandé en français. Un bureau a reçu la cote « satisfaisant » lorsque la préposée, après avoir demandé à notre enquêteur de parler plus lentement, a été en mesure de lui offrir un service passable en français.

Le service téléphonique fut qualifié de « pauvre » dans le cas qui suit. Le service a été livré par l'intermédiaire d'un interprète. L'enquêteur devait poser ses questions en français pour que la personne interposée les traduise en anglais. L'employé y répondait en anglais et la personne interposée traduisait les réponses en français. Bien que la qualité du français de l'interprète ait été très bonne, nous considérons que cette façon de livrer le service en français est inadéquate.

Au cours du suivi, notre enquêteur a obtenu le service en français en personne dans 69 p. 100 des bureaux désignés qu'il a visités dans les Territoires du Nord-Ouest. Il a obtenu le service en français au téléphone de façon constante dans 57 p. 100 des cas et de façon occasionnelle dans 29 p. 100 des cas.



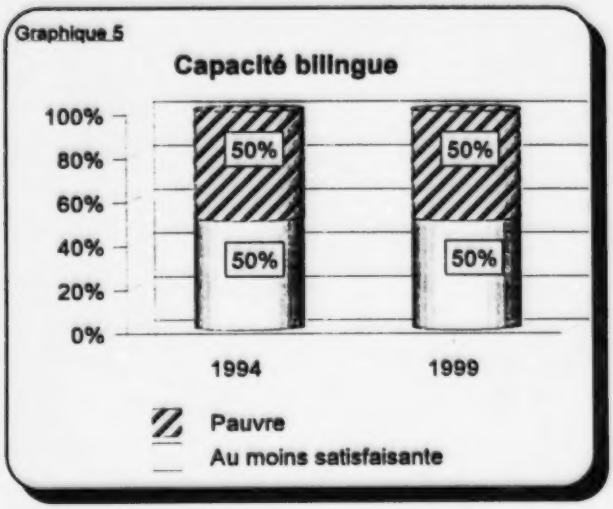
De façon générale, lorsqu'il a obtenu le service en français, notre enquêteur a estimé que ce service était comparable à celui offert en anglais dans une proportion de 79 p. 100 pour le service au téléphone et dans 75 p. 100 des cas pour le service en personne. Les bureaux des institutions fédérales dans les Territoires du Nord-Ouest doivent prendre des mesures énergiques pour faire en sorte que les services offerts en français soient de qualité comparables à ceux offerts en anglais. Ainsi, lorsqu'un service est offert 24 heures par jour en anglais, il doit également l'être en français. Quand un bureau offre le service en personne en anglais, il doit l'offrir de la même façon en français. Les profils de chaque bureau qui paraissent à la partie C du rapport illustrent en détail les différents motifs pour lesquels notre enquêteur a estimé que les services étaient, ou non, comparables. Les institutions visées devront prendre les mesures nécessaires pour corriger les lacunes.

5. La capacité bilingue des bureaux

La capacité bilingue d'un point de service a été évaluée en tenant compte des deux facteurs suivants : le fait qu'un bureau possède assez de personnel bilingue pour fournir en permanence un service de bonne qualité dans les deux langues et le fait que ces ressources sont affectées aux postes et aux quarts de travail de façon efficace.

En 1994, la capacité de fournir des services en français et en anglais a été jugée au moins satisfaisante dans 50 p. 100 des bureaux désignés des Territoires du Nord-Ouest. Le suivi indique que les bureaux fédéraux désignés des Territoires n'ont aucunement amélioré leur capacité déjà très faible de fournir des services dans les deux langues officielles. Sept des bureaux visités récemment n'avaient pas une capacité bilingue suffisante d'offrir le service

dans les deux langues officielles. Quatre d'entre eux (29 p. 100) n'avait aucune capacité pour offrir le service en français sur place, alors que trois autres avaient une capacité très limitée de le faire. Un bureau ne comptait qu'un seul employé bilingue pour assurer le service dans les deux langues officielles. La moindre absence de cet employé prive le bureau de son entière capacité d'offrir le service en français. Deux bureaux avaient une capacité bilingue suffisante mais celle-ci n'était pas répartie de façon à assurer un service permanent dans les deux langues officielles. En somme, la situation demeure très préoccupante pour la communauté de langue officielle minoritaire des Territoires du Nord-Ouest.



Dans les bureaux où la capacité bilingue présente des lacunes, le service en français peut être disponible au moyen de mesures administratives qui sont, la plupart du temps, boiteuses et inadéquates. Nous admettons que certains bureaux peuvent avoir besoin de prendre des dispositions administratives temporaires pour fournir des services en français. Ces mesures ne doivent cependant pas se perpétuer, car la clientèle d'expression française ne jouit pas de services de qualité égale, malgré ce que stipule la LLO. Parmi les bureaux vérifiés en 1999 dans les Territoires du Nord-Ouest, deux d'entre eux ont eu recours à des mesures administratives pour assurer, avec ou sans succès, la prestation du service en français. Quelles que soient les dispositions prises pour fournir le service en français, l'absence d'une capacité bilingue adéquate fait en sorte que ces bureaux ne s'acquittent pas de leurs obligations linguistiques.

Les institutions fédérales dont la capacité bilingue laisse à désirer sont présentement incapables de servir adéquatement les citoyens des Territoires du Nord-Ouest en français. Elles doivent immédiatement prendre les mesures nécessaires afin de se doter des ressources requises pour la prestation efficace du service dans les deux langues officielles.

6. L'information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles

Nous avions déterminé, lors de notre étude en 1994, que les gestionnaires et les employés des bureaux désignés dans les Territoires du Nord-Ouest étaient relativement bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques dans des proportions respectives de 88 et 57 p. 100. Nous avions alors rencontré en entrevue bon nombre de gestionnaires et d'employés. Lors de notre passage cette année, nous avons surtout rencontré des gestionnaires. Nous avons déterminé que le personnel des bureaux désignés était bien renseigné quant à ses obligations linguistiques dans une proportion de 92 p. 100 pour les gestionnaires et de 95 p. 100 pour les employés. Cela constitue un progrès significatif à cet égard.

Nous notons toutefois, comme le démontrent les résultats de nos vérifications, que les employés ne mettent pas toujours en pratique les directives reçues. De plus, celles-ci ne sont pas toujours explicites, notamment en ce qui concerne la langue à utiliser pour diriger les clients d'expression française vers un employé bilingue. Nous avons fait des recommandations à l'égard des bureaux pour lesquels un rappel auprès du personnel serait profitable.

7. La diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues

L'étude de 1994 indiquait que les institutions fédérales n'avaient pas très bien renseigné la communauté d'expression française des Territoires du Nord-Ouest sur les services disponibles. Les mesures prises en ce sens étaient très bonnes ou satisfaisantes dans à peine 55 p. 100 des cas. Le suivi démontre que la situation s'est nettement améliorée à ce chapitre.

En effet, nous avons constaté que 95 p. 100 des bureaux vérifiés en 1999 annonçaient leurs services dans les pages destinées au gouvernement fédéral dans l'annuaire téléphonique des Territoires du Nord-Ouest. Toutefois, cette donnée peut être trompeuse. En effet, notre examen des annuaires téléphoniques révèle qu'il est plus difficile pour un citoyen d'expression française de trouver les endroits où il peut obtenir son service en français. Le public d'expression anglaise n'a qu'à consulter les pages bleues de l'annuaire téléphonique pour connaître les endroits où le service est disponible. Cela n'est pas le cas pour le public d'expression française, puisque la parution de renseignements dans les pages bleues françaises ne signifie pas nécessairement que le bureau est en mesure de fournir le service en français ou qu'il est désigné bilingue.

Le SCT compile un répertoire des bureaux fédéraux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. En menant notre suivi, nous avons noté que certaines des données du répertoire du SCT au sujet des bureaux des Territoires du Nord-Ouest étaient erronées. En effet, dans six bureaux sur 21 (29 p. 100), on notait des anomalies. Certains numéros de téléphone inscrits dans ce répertoire ne concordaient pas avec ceux se trouvant dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique. D'autres étaient désuets. D'autres n'étaient simplement pas inscrits ou bien le bureau avait déménagé sans que l'adresse n'ait été modifiée. Il faudra que les organismes fédéraux et le SCT assurent la fiabilité de ces renseignements.

En juin 1994, le SCT avait diffusé dans les médias de langue française à l'extérieur du Québec et dans ceux de langue anglaise au Québec la liste des bureaux fédéraux désignés pour servir le public dans les deux langues officielles. Aucune mise à jour n'a été faite en 1995 et en 1996. Le SCT publie maintenant sur Internet la liste des bureaux offrant des services dans les deux langues officielles. Les Canadiens, toutefois, n'ont pas tous accès à l'Internet, loin de là. Le CoLO a par conséquent décidé de participer à une entreprise conjointe avec le SCT afin de diffuser cette liste au grand public sous la forme d'un encart qui est paru dans des journaux de langue officielle minoritaire au printemps 1997.

D'autre part, nous avons noté au cours du suivi que très peu de bureaux désignés avaient établi des communications régulières avec les représentants de la communauté d'expression française des Territoires. Nous avons également constaté que neuf bureaux désignés (69 p. 100) auraient avantage à établir des communications soutenues avec la communauté d'expression française pour mieux connaître ses besoins et l'informer des services offerts.

8. Les recommandations de la CLO

Lorsqu'un point de service désigné présente des lacunes en matière de service au public dans les deux langues officielles, la CLO fait des recommandations à l'organisme fédéral concerné afin que des mesures correctives soient prises pour améliorer la prestation du service. Ces recommandations se retrouvent à la partie C du rapport.

La Loi et le Règlement exigent que les services en français jouissent du même statut que ceux en anglais dans les bureaux désignés. À titre d'exemple, précisons que si les services sont disponibles en anglais 24 heures sur 24 dans un bureau désigné, ils doivent aussi être disponibles en français 24 heures sur 24.

Il faut également noter que la prestation du service en français inclut toute communication visant à transférer le client à un préposé qui parle français. Ainsi, un préposé qui n'est pas en mesure de servir un client en français devrait utiliser une formule telle que « Un moment, s'il vous plaît » et demander à un collègue qui parle français de s'occuper de la requête du client.

Les recommandations de la CLO visent à atteindre un niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe dans les Territoires du Nord-Ouest. Rien de moins n'est acceptable dans les bureaux fédéraux expressément désignés pour fournir des services en français et en anglais.

9. La conclusion

Nous sommes déçus des résultats obtenus dans les Territoires du Nord-Ouest. Nous nous attendions à une amélioration marquée de la situation depuis notre rapport de 1994. Nos constatations démontrent qu'il y a eu très peu de progrès accomplis et que, dans l'ensemble, les problèmes soulevés lors de l'étude perdurent.

Nous exhortons le SCT et les institutions fédérales à prendre des mesures plus énergiques pour que tous les bureaux désignés bilingues dans les Territoires du Nord-Ouest offrent des services de qualité dans les deux langues officielles.

C) EXAMEN DES BUREAUX

Cette partie renferme les observations que nous avons faites à l'égard de chacun des 21 bureaux que nous avons vérifiés dans les Territoires du Nord-Ouest lors du suivi. Là où cela était pertinent, nous avons comparé la situation présente à celle qui prévalait lors de l'étude de 1994. Comme le lecteur pourra le constater, certains bureaux continuent d'offrir des services de qualité en français tandis que d'autres ont permis à leur rendement de fléchir par rapport à la situation notée en 1994.

Cette partie du rapport contient également des recommandations pertinentes visant à corriger les lacunes que nous avons notées. Les commentaires des institutions fédérales figurent immédiatement après les recommandations.

Banque de développement du Canada

Succursale
(11062)

4912, 49e Rue
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 1P3
(867) 873-3565

Sommaire : Nous n'avions pas vérifié la prestation du service offert par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il offre un très bon service en français.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché	✔		
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire	✔		
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement. Le bureau compte une personne bilingue sur trois. Le bureau entretient des contacts avec la communauté d'expression française des Territoires. Au cours de l'entretien avec le gestionnaire, on nous a informés que la Banque avait l'intention de centraliser à Montréal tous les services de renseignements téléphoniques. Dans ces circonstances, la CLO rappelle à la Banque qu'il est important qu'elle prévoit une entente avec la compagnie locale de téléphone pour s'assurer que les appels en français reçoivent un traitement de qualité équivalente à ceux reçus en anglais.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Banque de développement du Canada :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter ceux-ci à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

Le directeur de la succursale de Yellowknife a rappelé aux membres du personnel l'importance d'utiliser une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, ce qui a été mis en pratique.

Patrimoine canadien

Bureau de district des T. N.-O.
(11111)

Édifice Native Communication
2e étage
5120, 49e Rue
C.P. 460
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 2N4
(867) 669-2800

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi de 1999 indique qu'il a maintenu la même qualité de service.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché		✔	
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire	✔		
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

Au cours de la visite, notre enquêteur a noté que le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT pour informer le public que le service est disponible en français et en anglais. Un autre moyen visuel communiquait toutefois le même message. À la réception, il n'a pas été accueilli dans les deux langues officielles mais il a obtenu par la suite un très bon service en français.

La capacité bilingue du personnel est très bonne et le mandat de l'organisation auprès de la communauté d'expression française facilite grandement la prestation du service dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Patrimoine canadien :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue pour indiquer aux membres du public qu'ils peuvent être servis en français ou en anglais;

2. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse du Ministère

À la lumière des résultats et des recommandations, le Ministère veillera à ce que le pictogramme du SCT, indiquant aux membres du public qu'ils peuvent être servis en français et en anglais, soit clairement visible et que le personnel du bureau accueille le public dans les deux langues officielles. Le Ministère continuera de superviser la prestation de services de qualité dans les deux langues officielles.

Société Radio-Canada

Radio-Canada MacKenzie Réseau anglais TV/Radio (1700)

5002, Chemin Forest
C.P. 160
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 2N2
(867) 920-5400

Sommaire : Nous n'avions pas examiné ce bureau dans le cadre de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il offre le service en français mais que plusieurs lacunes devront être corrigées pour en améliorer la qualité.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché		✔	
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques		✔	
Contacts avec la communauté minoritaire		✔	
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues		✔	
Service dans les deux langues		✔	

Lors de la vérification téléphonique, notre enquêteur a été accueilli dans les deux langues officielles une fois sur deux. Dans le premier cas, la réceptionniste n'a pas compris sa question et elle n'a pas offert d'acheminer l'appel à un collègue bilingue. Dans le second cas, la situation inverse s'est présentée : l'accueil s'est fait en anglais seulement mais la préposée a dirigé l'appel vers un employé bilingue qui a fourni un service adéquat en français.

Lorsque notre enquêteur a visité le bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement. La réceptionniste a fait appel à un collègue bilingue pour fournir un service satisfaisant en français. Le gestionnaire rencontré a indiqué que le bureau compte cinq employés bilingues sur 58. On fait appel au personnel bilingue pour servir le public en français.

Le réseau français de Radio-Canada n'a pas de bureau sur place. Selon la réglementation en vigueur, c'est donc le bureau du réseau anglais qui a l'obligation de communiquer en français avec les membres du public qui choisissent de parler français, ce que semblait ignorer le gestionnaire interviewé. Le personnel n'est donc pas au courant de l'obligation d'accueillir le public dans les deux langues officielles et de lui fournir le service en français. De plus, le numéro de téléphone et l'adresse du bureau ne sont pas inscrits dans la partie française de l'annuaire téléphonique.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société Radio-Canada :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est installé bien à la vue pour indiquer que le bureau offre le service au public dans les deux langues officielles;

3. d'inscrire dans le prochain annuaire téléphonique une rubrique en français qui identifie le numéro qui donne accès au service en français;

4. d'informer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, la gestion et les employés de ce bureau de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

La réceptionniste de Yellowknife a reçu la consigne d'accueillir tous les visiteurs en français et en anglais.

Le pictogramme du SCT qui était installé mais qui a échappé à vos enquêteurs a été replacé à un endroit plus à la vue des visiteurs.

Des arrangements ont été pris pour que la prochaine édition de l'annuaire téléphonique comporte une rubrique en français et en anglais pour la Société.

Le personnel a été informé de ses obligations en matière de service au public lors de la première réunion de tout le personnel de Yellowknife, en septembre. Une note de service résumant ces obligations a par la suite été distribuée.

Société canadienne d'hypothèques et de logement

Succursale de Yellowknife (11028)

Édifice Precambrian, 8e étage
C.P. 2460
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 2P8
(867) 873-2637

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service adéquat en français. Le suivi de 1999 indique qu'il n'est pas en mesure d'offrir le service en français, l'unique employée n'étant pas bilingue. La Société doit y apporter des correctifs immédiats.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue			✔
Affichage intérieur bilingue			✔
Documentation disponible dans les deux langues officielles			✔
Pictogramme officiel du service bilingue affiché			✔
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles			✔
Service en personne dans les deux langues officielles			✔
Personnel au courant des obligations linguistiques			✔
Contacts avec la communauté minoritaire			✔
Capacité en personnel bilingue suffisante		✔	

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues			✔
Service dans les deux langues			✔

Lors de son récent passage à Yellowknife, notre enquêteur n'a pas pu visiter le bureau, l'unique employée étant absente à ce moment. Il a toutefois tenté de communiquer par téléphone avec elle.

Au premier appel, l'accueil s'est fait en anglais seulement et le message sur la boîte vocale était également en anglais. Dans le second cas, l'accueil était en anglais et l'employée, qui s'est excusée de ne pas pouvoir s'exprimer en français, a fourni à l'enquêteur le numéro de téléphone du bureau de Calgary s'il désirait obtenir le service en français. L'enquêteur a effectivement obtenu un très bon service au numéro indiqué. Cependant, le service offert à la population d'expression française n'est pas de qualité comparable à celui fourni en anglais.

L'enquêteur a également noté que l'adresse inscrite au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles était inexacte. Le bureau est situé à : 5201, 50e Avenue, Bureau 806, Yellowknife, X1A 3S9.

Ce bureau ne s'acquitte pas de ses obligations linguistiques et la Société doit prendre des mesures immédiates pour corriger la situation.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne d'hypothèques et de logement :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la personne qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec elle en français ou en anglais;

2. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés au numéro pour fournir des services bilingues sont dans les deux langues officielles;

3. de mettre en place, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, une mesure administrative temporaire efficace afin que le public puisse communiquer avec le bureau dans la langue officielle de son choix;

4. de revoir, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau afin de s'assurer que le public puisse communiquer avec ce dernier dans la langue officielle de son choix;

5. d'informer immédiatement le SCT des coordonnées exactes qui doivent être inscrites au répertoire des bureaux fédéraux désignés bilingues.

Réponse de la Société

La Société nous informe qu'au cours des trois dernières années, elle a subi un important réaménagement de son effectif et que son ancienne structure de service articulée autour de

succursales autonomes est passée à une organisation reposant sur des points de service relevant d'un centre d'affaires régional. En conséquence, le bureau de Yellowknife qui comptait 12 employés incluant une réceptionniste bilingue n'en compte plus que trois; il n'offre plus de service de réception.

Le bureau sera raccordé d'ici la fin d'octobre au système de transmission d'appels de Calgary pour faire en sorte que le public soit accueilli et reçoive des services dans les deux langues officielles. La réceptionniste de Calgary est bilingue et les messages enregistrés sont bilingues en tout temps. La restructuration a permis d'accroître les capacités de bilinguisme dans le secteur des programmes de ce centre d'affaires.

La recommandation concernant la révision de la capacité bilingue du bureau de Yellowknife sera étudiée de près. Aucune embauche ne se fait actuellement et l'offre de service dans les deux langues officielles représente un défi. Des mesures sont en voie d'élaboration et la Société fournira des cours de formation aux employés de même que des directives sur la marche à suivre pour diriger, en français, les clients francophones vers des employés bilingues.

L'adresse qui figure dans le répertoire des bureaux fédéraux du SCT a été corrigée. De plus, le directeur général et l'équipe de gestion de la région des Prairies, du Nunavut et des Territoires du Nord-Ouest s'assureront que les recommandations sont effectivement suivies.

Commentaires de la Commissaire

La CLO est satisfaite de la plupart des mesures prises par la Société pour s'assurer que le bureau de Yellowknife s'acquitte de son obligation de servir le public dans les deux langues officielles. Elle ne peut cependant souscrire au fait que ce bureau ne puisse fournir de service en français en personne et qu'aucun échéancier ne soit prévu par la Société pour corriger cette lacune.

Lorsque la Société a procédé a son réaménagement administratif, elle avait déjà des obligations linguistiques dont elle n'a pas tenu compte. La population d'expression française des Territoires du Nord-Ouest a droit à des services en français de qualité comparable à ceux offerts au public d'expression anglaise.

La CLO se permet donc de revenir à la charge en ce qui concerne sa quatrième recommandation pour demander à la Société de lui fournir, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, un plan précis incluant un échéancier indiquant les mesures que la Société entend prendre et le moment où son bureau de Yellowknife sera en mesure de servir le public en personne dans les deux langues officielles.

Société canadienne des postes

(691062)

4902, 50e Avenue
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 1C0

Sommaire : Ce bureau n'avait pas été examiné lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il offre un très bon service en français mais qu'il doit corriger quelques lacunes pour améliorer davantage le service fourni en français.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue		✔	
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché	✔		
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire		✔	
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

Il n'y avait pas de numéro de téléphone d'inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés pour offrir le service dans les deux langues officielles. L'enquêteur a fait le (867) 873-2500, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local pour joindre le bureau. L'accueil était dans les deux langues officielles et le service offert en français était très bon, dans chaque cas.

Au cours de la visite, l'accueil s'est fait en anglais seulement. Le service en français était très bon. L'enquêteur a noté que l'affiche annonçant les produits de la Société était en anglais seulement, même si tous les produits offerts étaient disponibles dans les deux langues officielles.

Le gérant du district a indiqué que son personnel était au courant des obligations linguistiques du bureau. Selon lui, cela fait partie de la culture de la Société, puisque tout lui parvient dans les deux langues officielles. Trois employés sur neuf occupent des postes désignés bilingues au niveau linguistique élémentaire. Deux employés ont atteint le niveau requis de compétence linguistique, le troisième n'ayant pas encore été testé. Un quatrième employé possède également une capacité de servir le public en français. La capacité bilingue du bureau est suffisante pour lui permettre d'offrir le service dans les deux langues officielles, tant au téléphone qu'en personne. Par ailleurs, le bureau ne maintient plus de contact avec la communauté d'expression française comme il l'a déjà fait dans le passé.

Le gestionnaire s'est immédiatement engagé à mettre en place l'affiche manquante en français pour que les produits de la Société soient annoncés dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage à l'intérieur du bureau soit dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. d'établir, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des communications régulières avec la communauté d'expression française locale pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse de la Société

La Société s'est assurée que tous les panneaux dans l'entrée du bureau de poste sont maintenant dans les deux langues officielles.

D'autre part, la coordonnatrice des langues officielles pour les services aux régions du Nord s'est rendue à Yellowknife en octobre pour rencontrer les représentants de la communauté francophone. Elle a profité de sa visite pour rappeler aux employés l'importance d'accueillir les clients dans les deux langues officielles.

Citoyenneté et Immigration Canada

Centre de la citoyenneté et de l'immigration (1647)

Édifice Joe Tobi
5020, 48e Rue, 2e étage
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 2R3
1-888-242-2100

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi de 1999 indique qu'il n'y a plus de personnel sur place, le service dans les deux langues étant offert au moyen d'une ligne téléphonique sans frais. Le service en français doit être amélioré.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché		✔	
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles			✔
Service en personne dans les deux langues officielles			✔
Personnel au courant des obligations linguistiques			✔
Contacts avec la communauté minoritaire			✔
Capacité en personnel bilingue suffisante			✔

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues		✔	

Notre enquêteur a constaté que le bureau n'affiche pas le pictogramme du SCT pour indiquer au public que le service est disponible dans les deux langues officielles.

Pour la vérification téléphonique, trois appels ont été faits au numéro indiqué. Dans le premier cas, l'accueil était dans les deux langues officielles et le service fourni en français était très bon.

Dans le second cas, l'accueil était également dans les deux langues officielles. On a ensuite fait attendre l'enquêteur pendant dix minutes avant de couper la communication. Dans le dernier cas, l'accueil était dans les deux langues officielles mais aucun agent ne pouvait prendre l'appel en français. Le service n'a donc pas été fourni en français.

Les appels pour le service en français sont acheminés vers le bureau de Toronto alors que ceux pour le service en anglais sont dirigés vers celui de Vancouver. Le service en français doit être amélioré puisqu'il n'est disponible qu'une fois sur trois.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue pour indiquer aux membres du public qu'ils peuvent être servis en français ou en anglais;

2. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le service en français est disponible en tout temps au numéro indiqué.

Réponse du Ministère

Le Ministère nous a informés que le Centre de la citoyenneté et de l'immigration à Yellowknife peut compter sur la présence d'un agent bilingue sur place de 70 p. 100 à 80 p. 100 du temps, bien qu'il n'y ait pas de service direct au comptoir. Cet agent fournit des services dans les deux langues officielles aux clients qui, en raison de la nature de leur cas, sont invités à se présenter à des rencontres. Le Ministère indique que tous les appels pour le service en français et en anglais sont acheminés au bureau de Vancouver. Cela permettra de s'assurer que le service en français est disponible en tout temps au numéro indiqué.

Environnement Canada

Direction de l'environnement atmosphérique (85101)

Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
(867) 669-9067 (Français)

Sommaire : Nous n'avions pas vérifié la prestation des services en français à ce numéro lors de l'étude en 1994. L'enquête menée en 1999 indique que le service offert en français est de très bonne qualité.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue			✔
Affichage intérieur bilingue			✔
Documentation disponible dans les deux langues officielles			✔
Pictogramme officiel du service bilingue affiché			✔
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles			✔
Service en personne dans les deux langues officielles			✔
Personnel au courant des obligations linguistiques			✔
Contacts avec la communauté minoritaire			✔
Capacité en personnel bilingue suffisante			✔

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

Il s'agit d'un service d'appel téléphonique automatisé offrant des renseignements météorologiques en français.

Compte tenu des résultats obtenus nous n'avons pas poursuivi plus loin l'étude de ce service.

Environnement Canada

(11056)

5204, 50e Avenue
Bureau 301
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 1E2
(867) 669-4700

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est améliorée mais que certaines lacunes doivent encore être corrigées, notamment au chapitre des ressources bilingues.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché	✔		
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire		✔	
Capacité en personnel bilingue suffisante		✔	

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

Lors de la visite, l'accueil s'est fait en anglais seulement. Cependant, la préposée à la réception a été en mesure de répondre à quelques questions en français. Elle a par la suite fait appel à un collègue bilingue qui a poursuivi la conversation en français avec l'enquêteur.

Le bureau compte 45 employés dont certains ont une capacité pour servir le public en français. Cependant, le bureau n'a désigné aucun poste bilingue. Cette lacune devrait être corrigée au plus tôt de manière à assurer des services dans les deux langues officielles de façon constante.

Par ailleurs, bien que la gestion soit sensibilisée à la nécessité de fournir le service au public dans plus d'une langue, elle n'entretient pas de contacts suivis avec la communauté d'expression française locale. Des rapports plus étroits avec ses représentants pourraient contribuer à mieux cerner les besoins de la communauté d'expression française ainsi qu'à faire connaître les services offerts par le bureau.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Environnement Canada :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de revoir, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la désignation linguistique des postes et les compétences linguistiques des titulaires pour s'assurer que le bureau dispose d'un nombre suffisant de postes et d'employés bilingues pour fournir, en tout temps, le service dans les deux langues officielles;

3. d'établir, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des communications régulières avec la communauté d'expression française pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

Au moment de publier le présent rapport, la Ministère n'avait pas encore fait connaître ses commentaires.

Cour fédérale du Canada

Bureau local
(30522)

Palais de Justice
4904, 49e Rue
C.P. 1320
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 2L9
(867) 873-2044

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi de 1999 indique qu'il offre maintenant un service en français de moins bonne qualité et que certaines lacunes devront être corrigées.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles			✔
Pictogramme officiel du service bilingue affiché		✔	
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations lin[illegible]istiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire		✔	
Capacité en personnel bilingue suffisante		✔	

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues		✔	
Service dans les deux langues		✔	

Au cours de la vérification téléphonique, l'enquêteur a été accueilli dans les deux langues officielles une fois sur deux. On l'a servi en français une fois sur deux seulement. Lorsqu'il s'est présenté au bureau on l'a accueilli en anglais seulement mais il a obtenu un très bon service en français par la suite. Il a noté que le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT pour indiquer qu'il offre des services en français et en anglais.

Au cours de l'entretien avec l'administrateur de la Cour, on l'a informé qu'il n'y avait pas d'employés de la Cour fédérale à ce bureau. Les services destinés à la Cour fédérale sont fournis par les employés de la Cour territoriale. Deux des cinq employés dont un est bilingue sont assignés à la Cour fédérale. L'ajout d'un employé bilingue de la Cour fédérale serait appréciée et contribuerait à améliorer la prestation des services bilingues qui s'est quelque peu détériorée. Par ailleurs, la Cour entretient peu de contacts avec la communauté d'expression française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Cour fédérale du Canada :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue pour indiquer aux membres du public qu'ils peuvent être servis en français ou en anglais;

2. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de prendre les mesures nécessaires, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, pour assurer la prestation de service au téléphone en tout temps, dans les deux langues officielles;

4. de revoir, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau afin de s'assurer qu'il y a un nombre suffisant d'employés bilingues pour offrir, en tout temps, le service au public dans les deux langues officielles;

5. d'établir, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des communications régulières avec la communauté d'expression française des Territoires du Nord-Ouest pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse de l'institution

En ce qui concerne les recommandations qui ont été faites, voici les mesures proposées ou adoptées :

Le pictogramme du SCT est maintenant disponible pour être placé sur les comptoirs publics.

Afin de mettre en oeuvre la deuxième recommandation, le personnel des Territoires a été informé de l'exigence relative à l'« offre active » de service dans les deux langues officielles. Cependant, nous ne pouvons pas imposer cette exigence parce que nous ne sommes pas l'employeur.

En ce qui touche la troisième recommandation, un arrangement existe présentement pour assurer la prestation d'un service bilingue aux personnes qui téléphonent, en transférant immédiatement l'appel à un agent bilingue, peu importe où il se trouve. On peut également être servi dans les deux langues officielles en composant le (1-800-665-3329), un numéro de Vancouver.

Quant à la quatrième recommandation, les employés du Greffe de Yellowknife sont recrutés et rémunérés par l'administration territoriale. Des dispositions ont été prises pour que ces employés représentent le Greffe de la Cour fédérale, en acceptant la documentation et en offrant de l'information au besoin. Quelques employés des Territoires sont à la disposition de la Cour fédérale pour offrir le service. La capacité bilingue est assurée là où cela est possible. Cependant, étant donné que la zone de sélection des employés expérimentés en administration des tribunaux dans les T.N.-O. est restreinte, il n'est pas toujours possible de recruter du personnel bilingue ou d'affecter celui-ci au Greffe de la Cour fédérale du Canada. Récemment, le personnel de la Cour territoriale a été instable en raison de changements organisationnels. Dès que la structure territoriale sera stabilisée, nous veillerons à ce que les services appropriés soient fournis, y compris l'offre de services dans les deux langues officielles.

Finalement, le Greffe de la Cour fédérale du Canada ne fait pas de démarches auprès de groupes en particulier parce que la Cour et le Greffe doivent demeurer indépendants et impartiaux. Il est primordial que le Greffe soit accessible et réceptif aux parties à un litige, mais la Cour ne fait ni sollicitation ni annonce concernant ses activités.

Commentaires de la Commissaire

La CLO remercie la Cour fédérale des mesures prises ou envisagées pour mettre en oeuvre ses recommandations. Elle est également sensible aux difficultés particulières éprouvées par l'institution pour offrir ses services dans les deux langues officielles dans les Territoires du Nord-Ouest. Elle note également que la Cour fédérale demande au personnel du gouvernement territorial d'agir en son nom pour accepter de la documentation et fournir de l'information au public.

Ce faisant, il importe à la Cour fédérale de s'assurer, en vertu de l'article 25 de la LLO, que les services offerts au public par un tiers, dans le cas présent le personnel du gouvernement territorial, puisse communiquer avec le public dans les deux langues officielles comme si elle offrait elle-même le service.

La CLO reconnaît qu'il peut être difficile de recruter du personnel bilingue compétent, mais rien n'empêche la Cour fédérale d'offrir son support au gouvernement territorial pour fournir de la formation linguistique pour qu'au minimum un employé soit en mesure de servir le public en français.

Quant à la mise en oeuvre de la dernière recommandation, elle a été faite dans le but de s'assurer que les membres de la communauté d'expression française sachent qu'ils peuvent être servis en français lorsqu'ils se présentent au bureau.

Par ailleurs, lorsqu'un bureau offre le service au public en personne dans une langue, il se doit d'offrir un service comparable dans l'autre langue. La mise en place d'une ligne téléphonique sans frais pour offrir le service en français n'est acceptable que comme mesure temporaire.

En conséquence, la CLO demande à la Cour fédérale de lui faire part, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des mesures qu'elle entend prendre pour mettre en oeuvre ses recommandations 3 et 4.

Pêches et Océans Canada

Garde côtière canadienne - Ministère de la Défense nationale (2581)

Service d'appel sans frais
Centre de coordination : Recherche et sauvetage
1-800-267-7270

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, le service offert en français à ce numéro était satisfaisant. Le suivi de 1999 indique que le service est très bon en français mais que l'accueil ne se fait pas dans les deux langues officielles.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue			✔
Affichage intérieur bilingue			✔
Documentation disponible dans les deux langues officielles			✔
Pictogramme officiel du service bilingue affiché			✔
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles			✔
Service en personne dans les deux langues officielles			✔
Personnel au courant des obligations linguistiques			✔
Contacts avec la communauté minoritaire			✔
Capacité en personnel bilingue suffisante			✔

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues			✔
Service dans les deux langues	✔		

Il s'agit d'un service téléphonique sans frais accessible partout au Canada. Le public peut signaler toute situation d'urgence.

Lors des deux vérifications, l'accueil s'est fait en anglais seulement. Dans les deux cas, l'employé a immédiatement acheminé l'appel à un collègue bilingue en mesure de communiquer en français. Le service en français était très bon.

Même si ce service relève désormais du ministère des Pêches et Océans, le numéro de téléphone est inscrit sous le ministère de la Défense nationale dans l'annuaire téléphonique des Territoires du Nord-Ouest. C'est le Centre de coordination de sauvetage de Trenton (Ontario) du ministère de la Défense nationale qui prend les appels.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc au ministère des Pêches et Océans ainsi qu'au ministère de la Défense nationale :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent aux appels à ce numéro utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse du Ministère

Selon le Ministère, certains énoncés du rapport manquent de clarté :

- Le rapport indique qu'il existe un service téléphonique sans frais accessible partout au Canada. Bien que le numéro du Centre de coordination de sauvetage (CSS) puisse être composé presque n'importe où au pays, il n'est publié que dans les régions sous la responsabilité du CCS de Trenton.

- Le rapport indique que le public peut rapporter toute situation d'urgence. Ce numéro est inscrit sous la rubrique Marine and Air Search and Rescue; la nature des appels acheminés au centre doit donc être précisée.

- Le CSS est situé à la Base des Forces canadiennes à Trenton, en Ontario. Il emploie du personnel des Forces canadiennes et de la Garde côtière canadienne. Le CSS coordonne les opérations de recherche et de sauvetage pour les incidents maritimes sous la responsabilité de Pêches et Océans et les incidents aériens sous la responsabilité du ministère de la Défense nationale.

- Selon Burolis, le code de ce bureau est le 2027 et non le 2581.

En dépit du fait que le centre offre toujours des services en français, dans la pratique, seuls les employés bilingues répondent aux appels dans les deux langues officielles. L'expérience a démontré que lorsqu'un francophone en état de détresse se fait répondre dans les deux langues, il a tendance à décrire la situation dans un débit accéléré, ce qui force l'employé unilingue à l'interrompre pour le faire répéter. La personne déjà en difficulté tend alors à devenir frustrée.

Des incidents de ce genre ont nui à l'image des services de recherche et de sauvetage auprès de la population.

Toutefois, la recommandation du rapport voulant que les employés qui répondent aux appels à ce numéro à Trenton utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles a été mise en oeuvre. Une note de service sera envoyée au superviseur de la Garde côtière canadienne au Centre de coordination de sauvetage de Trenton lui enjoignant d'observer la recommandation.

Commentaires de la Commissaire

La CLO remercie le Ministère quant aux précisions apportées par ce dernier pour décrire le mandat du Centre de coordination de Recherche et de Sauvetage ainsi que son mode de fonctionnement.

Par ailleurs, la pratique voulant que seuls les employés bilingues accueillent le public au téléphone dans les deux langues officielles alors que les employés unilingues ne le font que dans leur langue est contraire à la LLO. La situation décrite par le Ministère illustre éloquemment l'effet de l'offre active de service, particulièrement en situation d'urgence. En effet, selon le Ministère, lorsque l'accueil se fait dans les deux langues officielles, le membre du public d'expression française a tendance à décrire la situation d'urgence très rapidement ce qui oblige l'employé à l'interrompre et à le forcer à reprendre la conversation avec l'employé bilingue, d'où un sentiment de frustration chez une personne déjà en difficulté.

La réaction du public décrite par le Ministère n'est pas propre aux francophones. Devant un accueil dans les deux langues officielles, un membre du public d'expression anglaise, placé en situation d'urgence réagirait de la même manière. Le message véhiculé au public par l'accueil dans les deux langues officielles est qu'il est possible de communiquer avec le bureau en français ou en anglais. Dans une situation d'urgence, une personne aura le plus souvent tendance à communiquer dans la langue dans laquelle elle se sent le plus à l'aise.

La CLO note que le Ministère a l'intention d'envoyer une note de service au superviseur du Centre de coordination de Recherche et Sauvetage pour s'assurer que le personnel se conforme à l'exigence de l'accueil dans les deux langues officielles. Elle aimerait souligner que, dans des circonstances semblables, d'autres institutions fédérales ont jugé bon, en plus d'informer les membres de leur personnel, de leur offrir une formation particulière pour qu'ils se sentent plus à l'aise pour accueillir le public dans les deux langues officielles et pour savoir comment, le cas échéant, acheminer rapidement les appels en français à un collègue bilingue.

Développement des ressources humaines Canada

Centre de ressources humaines du Canada (11042)

5020, 48e Rue
C.P. 1170, Succursale principale
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 2N8
(867) 669-5005

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau qui faisait alors partie du ministère de l'Emploi et de l'Immigration n'avait pas été en mesure d'offrir le service en français. Faisant maintenant partie du Développement des ressources humaines, le bureau a éprouvé certaines difficultés à offrir le service en français au moment de notre visite en 1999. Notons toutefois qu'il était sur le point de déménager lors de notre suivi.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue			✔
Documentation disponible dans les deux langues officielles			✔
Pictogramme officiel du service bilingue affiché			✔
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles		✔	
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire	✔		
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues		✔	
Service dans les deux langues		✔	

Lors de la vérification du service téléphonique l'enquêteur a constaté que le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues était inexact.

Il a fait le (867) 669-5005, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique pour joindre le bureau. On l'a accueilli une fois sur trois dans les deux langues officielles. Il a également été servi en français une fois sur trois seulement. Lors d'un des appels, le message sur la boîte vocale était en anglais seulement.

Au cours de la visite, l'enquêteur a pu constater que le bureau était sur le point de déménager. Il n'y avait donc plus d'affichage, ni formulaires disponibles. La gestionnaire rencontrée l'a informé que le bureau comptait généralement trois employés bilingues sur 25 et que ceux-ci dépassaient les exigences linguistiques de leur poste. D'après elle, le personnel est informé des obligations linguistiques du bureau par le coordonnateur. Le bureau a des communications suivies avec la communauté d'expression française des Territoires au moyen d'un programme à Hay River.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés au numéro pour fournir des services bilingues sont dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure d'offrir en tout temps des services en personne en français.

Réponse du Ministère

Les mesures appropriées ont déjà été prises par le représentant régional pour corriger les lacunes soulevées lors du suivi. Par ailleurs, le numéro de téléphone du bureau inscrit au répertoire du SCT des bureaux désignés bilingues était inexact et il a été corrigé.

Affaires indiennes et du Nord Canada

Bureau régional (11081)

C.P. 1500
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 2R3
(867) 669-2501

Sommaire : Ce bureau n'avait pas fait l'objet de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1999 indique que le service en français y est disponible mais que plusieurs lacunes devront être corrigées pour en faciliter l'accès.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché	✔		
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles		✔	
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire	✔		
Capacité en personnel bilingue suffisante		✔	

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues		✔	
Service dans les deux langues		✔	

Pour la vérification téléphonique, l'enquêteur a fait deux numéros. Au (867) 669-2501, l'accueil s'est fait dans les deux langues mais la préposée l'a informé en anglais que le personnel bilingue était absent du bureau. Quant au (867) 669-2500, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local, l'accueil et le service ne sont disponibles qu'en anglais.

Lors de la visite, l'enquêteur a noté que le nom d'un agent particulier est inscrit sur le tableau d'affichage du Ministère à l'intention du public qui veut communiquer en français. L'accueil s'est fait en anglais seulement et le service n'était pas immédiatement disponible en français parce que l'agent bilingue était occupé ailleurs. Le bureau compte cinq personnes bilingues sur un total de 190 employés. Le personnel serait au courant des obligations linguistiques du bureau.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère des Affaires indiennes et du Nord :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés sont informés des procédures à suivre pour diriger vers des collègues bilingues les membres du public qui désirent être servis en français;

3. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les mesures nécessaires sont prises pour que les services au téléphone et en personne soient disponibles en tout temps, dans les deux langues officielles;

4. de revoir, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau afin de s'assurer qu'il y a un nombre suffisant d'employés bilingues pour offrir, en tout temps, le service au public dans les deux langues officielles;

5. de faire inscrire dans le prochain annuaire téléphonique le numéro approprié pour obtenir le service en français.

Réponse du Ministère

Le directeur général régional (T.-N.-O.) prendra les mesures suivantes en réponse au rapport :

- À la fin de septembre 1999, une formation de base a été donnée aux employés qui ont la responsabilité de répondre au téléphone et de faire l'accueil au public dans les deux langues officielles.

- Les séances d'information ont été données aux employés régionaux pour qu'ils puissent diriger le public à un autre employé qui pourra le servir en français.

- La direction des ressources humaines fait un contrôle à tous les quatre mois afin de vérifier que les services au téléphone et en personne soient disponibles en tout temps dans les deux langues officielles.

- La direction des ressources humaines a identifié quatre employés additionnels comme personnes ressources pour servir le public en tout temps dans les deux langues officielles. Elle est à vérifier si ces employés ont des résultats de test valides. Lorsque cet exercice aura été complété, les employés qui répondront aux exigences de leur poste s'ajouteront comme personnes ressources pour servir le public dans les deux langues.

- L'Administration centrale fera inscrire dans le prochain annuaire téléphonique, le numéro de téléphone approprié pour obtenir le service en français dans la région des T.-N.-O.

Commentaires de la Commissaire

La CLO remercie le Ministère pour l'ensemble des mesures prises ou planifiées tant par le bureau régional que par l'administration centrale pour offrir des services au public dans les deux langues officielles à son bureau de Yellowknife.

Industrie Canada

Bureau régional des Prairies et T. -N.-O.
(11034)

Commercialisation Internationale
Place Canada, Bureau 540
9700, avenue Jasper
Edmonton (Alberta)
T5J 4C3
(403) 495-4782

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, le bureau d'Industrie Canada offrait un service tout au plus satisfaisant en français. Le suivi de 1999 indique que le ministère se sert du bureau régional des Prairies à Edmonton comme bureau désigné bilingue pour les Territoires du Nord-Ouest, même s'il possède un bureau à Yellowknife. Celui-ci n'est pas inscrit comme il le devrait au répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT, parce qu'il n'a aucune capacité bilingue sur place. Le Ministère ne s'acquitte pas de ses obligations linguistiques et il doit prendre des mesures immédiates pour corriger la situation.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché	✔		
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles		✔	
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire		✔	
Capacité en personnel bilingue suffisante		✔	

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues		✔	
Service dans les deux langues			✔

Notre enquêteur a fait deux appels au (867) 873-7958, le numéro du Centre de services aux entreprises Canada-Territoires du Nord-Ouest dont Industrie Canada est un partenaire. Ce numéro est inscrit dans l'annuaire téléphonique local. Après un accueil dans les deux langues, on lui a indiqué que tous les agents bilingues étaient occupés. Au deuxième appel, l'accueil s'est fait en anglais seulement. Il en était de même du message sur la boîte vocale.

L'enquêteur a d'abord communiqué avec le bureau d'Edmonton pour savoir si le Ministère avait un bureau dans les Territoires du Nord-Ouest. On lui a fourni les coordonnées du bureau à l'Édifice Precambrian, au 1006, 4920, 52e Rue où se trouvent le Bureau des entreprises autochtones du Canada, le Programme de la gestion du spectre ainsi que le Centre de services aux entreprises. Sur les lieux, il a noté les observations qu'on retrouve au tableau précédent.

On l'a accueilli en anglais seulement et, voyant qu'il s'exprimait en français, on l'a interrompu pour organiser une télé-conférence avec le personnel du bureau d'Edmonton pour comprendre ce qu'il disait. C'est la mesure administrative mise en place par le Ministère depuis plusieurs années pour servir la population d'expression française des Territoires à qui il n'offre pas un service de qualité comparable à celui offert à la population majoritaire. Le bureau compte trois employés dont aucun n'est bilingue. Selon le gestionnaire, le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau en ayant été informé au moyen de directives écrites et par les superviseurs de Winnipeg et d'Edmonton. Le bureau a déjà entretenu des contacts avec la communauté d'expression française, il y a quelques années.

Le Ministère ne s'acquitte pas vraiment de ses obligations linguistiques en vertu du Règlement et des mesures immédiates doivent être prises pour corriger la situation.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Industrie Canada :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés au(x) numéro(s) pour fournir des services bilingues soient dans les deux langues officielles;

3. de mettre en place, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, une mesure administrative temporaire efficace afin que le public puisse communiquer avec le bureau dans la langue officielle de son choix;

4. de revoir, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau afin de s'assurer qu'il y a un nombre suffisant d'employés bilingues pour offrir, en tout temps, le service au public dans les deux langues officielles;

5. d'établir, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des communications régulières avec la communauté d'expression française des Territoires du Nord-Ouest pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau;

6. d'informer immédiatement le SCT des coordonnées du bureau du Ministère situé à Yellowknife qui doivent être inscrites au répertoire des bureaux fédéraux désignés bilingues.

Réponse du Ministère

Pour ce qui est du Centre de services aux entreprises, les coordonnées sont les suivantes :

Centre de services aux entreprises Canada-Territoires du Nord-Ouest (CSECTNO)
5102, 50e Avenue, 8e étage
Yellowknife
(867) 873-7958

À l'égard de la première recommandation, le Ministère a communiqué avec le gestionnaire du CSECTNO, et l'a mis au courant des responsabilités du ministère envers le public en matière de langues officielles. Il veillera à ce que les employés du ministère qui répondent aux appels téléphoniques des membres du public ou rencontrent ces derniers au bureau les accueillent en tout temps dans les deux langues officielles. De plus, des mesures administratives temporaires ont été prises pour que les personnes qui communiquent par téléphone ou qui se rendent à ce bureau puissent être servies en français si elles le désirent, sans frais, par un consultant en administration des affaires parfaitement bilingue, situé au Centre de services aux entreprises du Canada en Saskatchewan.

Quant à la deuxième recommandation, le message enregistré du CSECTNO, qui était effectivement en anglais seulement, sera remplacé par un message bilingue au cours du mois prochain.

Pour ce qui est de la Gestion du spectre, les coordonnées sont les suivantes :

Programme de la Gestion du Spectre
1006 - 4920 - 52e Rue
Yellowknife

Pour la troisième recommandation, le Ministère a communiqué avec le directeur du bureau de la Gestion du spectre à Yellowknife et l'a mis au courant de ses responsabilités envers le public en matière de langues officielles. Il veillera à ce que les employés qui répondent aux appels téléphoniques des membres du public ou qui rencontrent ces derniers au bureau les accueillent en tout temps dans les deux langues officielles. De plus, des mesures administratives temporaires efficaces ont été instaurées de sorte que les personnes qui communiquent par téléphone ou qui se rendent au bureau de la Gestion du spectre puissent être servies en français si elles le désirent, sans frais, par un inspecteur radio parfaitement bilingue situé au bureau d'Edmonton.

Quant à la quatrième recommandation, le Ministère est d'avis qu'étant donné que le bureau de la Gestion du Spectre de Yellowknife n'est doté que de trois employés à plein temps, que le CSECTNO ne compte qu'un seul employé, et qu'Industrie Canada, dans la région des PTNO, ne dispose pas des ressources voulues pour embaucher plus d'employés pour ces bureaux, la seule solution permanente est de combler ces postes par un employé bilingue lorsque l'un d'eux se libérera. Dans l'intervalle, pour améliorer davantage le service, et comme le bureau de la Gestion du spectre est situé au même endroit que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), lequel dispose sur place d'employés bilingues, il examinera la possibilité de conclure une entente avec TPSGC en vue d'offrir certains de ses services en français quand un client en fera la demande.

Pour mettre en oeuvre la cinquième recommandation, le Ministère a mis au point une stratégie régionale pour les PTNO en vue d'établir des communications régulières avec la communauté francophone de la région. Cette stratégie aidera à identifier les besoins de la communauté d'expression française et à l'informer des services que fournit le Ministère.

Enfin en ce qui a trait à la dernière recommandation, le Ministère a communiqué avec le SCT afin de faire ajouter le bureau de Yellowknife au répertoire des bureaux désignés bilingues.

Commentaires de la Commissaire

La CLO remercie le Ministère pour l'ensemble des mesures prises ou planifiées pour que le bureau de Yellowknife puisse offrir le service dans les deux langues officielles. Elle ne peut cependant accepter la réponse du Ministère à sa quatrième recommandation à l'effet que le bureau revoit sa capacité bilingue pour être en mesure de s'acquitter de ses obligations linguistiques.

En effet, le Ministère compte examiner la possibilité de mettre en place une entente avec un autre ministère fédéral pour n'offrir que certains services en français et uniquement sur demande. Ces mesures sont insuffisantes et s'éloignent de l'esprit de la LLO et du règlement.
La CLO comprend que le Ministère doit avoir recours dans les circonstances présentes à des mesures administratives temporaires pour offrir le service dans les deux langues officielles. Ces

mesures ne peuvent cependant se perpétuer de façon indéfinie en comptant qu'un des postes actuellement occupés finisse par se libérer pour être comblé par un employé bilingue. Le Ministère ne peut laisser au hasard le soin de s'acquitter de ses obligations linguistiques. À cet égard, la formation linguistique est un des moyens dont le Ministère pourrait se prévaloir.

C'est pourquoi la CLO demande au Ministère de bien vouloir reconsidérer sa position à l'égard de sa quatrième recommandation et de lui faire part, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des mesures concrètes qu'il entend prendre pour s'acquitter véritablement de son obligation de fournir ses services dans les deux langues officielles à son bureau de Yellowknife.

Défense nationale

Forces canadiennes - Recrutement (92263)

Édifice Graham-Bromley
5010, avenue Franklin
C.P. 6666
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 2R3
(403) 873-0826

Sommaire : Nous n'avions pas examiné ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il fournit un bon service en français, incluant l'accueil dans les deux langues officielles, au téléphone. En corrigeant les lacunes identifiées, le bureau améliorerait encore davantage le service offert en français.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché	✔		
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire		✔	
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

Lorsque notre enquêteur a visité le bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement. Le service en français était adéquat. Selon le responsable, le centre compte deux agents bilingues. Ceux-ci sont au courant des obligations linguistiques du bureau. Le bureau peut offrir le service au public

dans les deux langues officielles en tout temps. Par ailleurs, le centre n'entretient pas de communications régulières avec la communauté d'expression française des Territoires.

L'adresse du centre inscrite au répertoire du SCT des bureaux désignés pour offrir le service dans les deux langues officielles est inexacte. Il en est de même du numéro de téléphone. Le bureau est situé au 4816, 49e Rue et le numéro de téléphone est le (867) 873-0826.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère de la Défense nationale :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui rencontre les membres du public utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter ceux-ci à communiquer avec lui en français ou en anglais;

2. d'informer le SCT immédiatement de l'adresse et du numéro de téléphone à inscrire au répertoire des bureau fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;

3. d'établir, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des communications régulières avec la communauté d'expression française des Territoires du Nord-Ouest pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

La Défense nationale est heureuse de constater que le Centre de recrutement satisfait dans l'ensemble à ses obligations linguistiques.

En ce qui concerne les deux premières recommandations, le personnel du CRFC a été avisé d'utiliser dorénavant une formule d'accueil bilingue au comptoir et, le système *Burolis* a été mis à jour en juin dernier.

Quant à la troisième recommandation, le CRFC maintiendra une liaison régulière avec la communauté française environnante. Les communications seront axées plus particulièrement sur les écoles de langue française, puisque ces dernières sont, parmi les organisations de langue officielle minoritaire, les plus susceptibles d'être intéressées par les services qu'offre le CRFC. Ces services visent principalement les directeurs et directrices d'école, les conseillers en orientation et les étudiants. Le CRFC Yellowknife effectuera des présentations et participera à des salons de l'emploi.

En outre, le CRFC s'informera auprès du personnel compétent si des fonds sont disponibles pour placer une annonce dans « *L'annuaire des services en français 2000* », qui est un répertoire des agences/compagnies offrant des services en français au Yukon. Le Ministère nous informe que les Territoires du Nord-Ouest étudient aussi la possibilité de publier un répertoire semblable et que, le cas échéant, le CRFC Yellowknife y publiera aussi une annonce.

Commentaires de la Commissaire

La CLO remercie le Ministère de l'ensemble des mesures prises ou planifiées par son Centre de recrutement pour offrir des services au public dans les deux langues officielles. De plus, la nature des engagements pris par le Ministère ne peut que contribuer à favoriser l'épanouissement de la minorité francophone des Territoires du Nord-Ouest.

Défense nationale

Bureau des affaires publiques (2575)

Quartier général Région du Nord
C.P. 6666, Succursale principale
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 2R3
(867) 873-0805

Sommaire : En 1994, lors de notre étude, ce bureau avait fourni un service adéquat en français. Le suivi de 1999 indique qu'il est encore en mesure d'offrir un service adéquat en français mais que certaines lacunes doivent être corrigées.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché	✔		
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire		✔	
Capacité en personnel bilingue suffisante		✔	

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues		✔	
Service dans les deux langues		✔	

Pour la vérification téléphonique, l'enquêteur a fait deux appels. L'accueil s'est fait dans les deux langues une fois sur deux et le service a été fourni en français à une occasion seulement.

L'enquêteur a constaté que l'accueil en personne se fait en anglais seulement. Il a toutefois obtenu un service adéquat en français.

Le gestionnaire responsable des Affaires publiques étant absent, notre enquêteur a rencontré le coordonnateur des langues officielles du quartier général. On compte en tout sept employés bilingues sur 115. Selon l'enquêteur, la capacité bilingue du bureau est peut-être suffisante mais elle devrait être mieux répartie de façon à assurer le service dans les deux langues officielles en tout temps.

D'après le coordonnateur, la gestion et les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques puisqu'ils reçoivent des directives écrites à ce sujet. Par ailleurs, le quartier général n'a pas de contact avec la population d'expression française des Territoires. Ce serait plutôt au centre de recrutement de voir à établir ces contacts.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère de la Défense nationale :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la répartition des effectifs bilingues du bureau lui permet d'offrir, en tout temps, des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Le Ministère nous informe que le Quartier général prendra les mesures suivantes afin de corriger la situation dans les meilleurs délais:

- l'officier des affaires publiques utilisera en tout temps une formule d'accueil bilingue lorsqu'il répondra au téléphone et lorsqu'il accueillera le public en personne, afin que ce dernier puisse communiquer dans la langue officielle de son choix;

- à l'avenir, lorsque l'officier des affaires publiques s'absentera du bureau, son remplaçant sera en mesure de communiquer dans les deux langues officielles ou, au moins, sera en mesure d'accueillir le public dans les deux langues officielles et le diriger vers un membre du personnel en mesure de le servir dans la langue officielle de son choix.

Office national du Film du Canada

Achats et renseignements (1800)

Selon le fuseau horaire national
Service d'appel sans frais
1-800-267-7710

Sommaire : Nous n'avions pas vérifié les services offerts à ce numéro lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il est possible d'obtenir un très bon service en français à ce service d'appel qui dessert tout le Canada.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue			✔
Affichage intérieur bilingue			✔
Documentation disponible dans les deux langues officielles			✔
Pictogramme officiel du service bilingue affiché			✔
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles			✔
Service en personne dans les deux langues officielles			✔
Personnel au courant des obligations linguistiques			✔
Contacts avec la communauté minoritaire			✔
Capacité en personnel bilingue suffisante			✔

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

Il s'agit d'un service téléphonique sans frais où le public est invité à choisir la langue du service en appuyant sur une touche. Une fois le choix effectué, le service est disponible dans cette langue.

Compte tenu des résultats obtenus, nous n'avons pas poursuivi plus loin l'étude de ce service.

Commission de la fonction publique du Canada

(11084)

4914, 50e Rue
C.P. 2730
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 2R1
(867) 669-2840

Sommaire : Nous n'avions pas vérifié la prestation du service offert par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique que le bureau n'est pas en mesure d'offrir le service en français et que des mesures correctives devront être mises en place dans les plus brefs délais.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue	✔		
Affichage intérieur bilingue		✔	
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché	✔		
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles		✔	
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire		✔	
Capacité en personnel bilingue suffisante		✔	

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues			✔

Lors de la visite du bureau, l'enquêteur a noté que la majorité de l'affichage à l'intérieur était dans les deux langues à l'exception d'une affiche qui était en anglais seulement. L'accueil s'est fait en anglais seulement et, comme l'unique employé du bureau ne parle pas français, la conversation s'est poursuivie en anglais. L'employé est au courant des obligations linguistiques du bureau, en ayant été informé à quelques reprises par le coordonnateur des langues officielles du ministère.

Lors de la vérification du service au téléphone, l'enquêteur a constaté que le numéro qui est inscrit au répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT est erroné. Le numéro à composer pour joindre le bureau est celui inscrit dans l'annuaire téléphonique local, soit le (867) 669-2440. Lors du premier appel, après une courte salutation dans les deux langues, un message unilingue anglais indiquait que l'employé n'était pas disponible. Dans le second cas, l'accueil et le message sur la boîte vocale étaient en anglais seulement.

Au cours de l'entrevue, l'employé a indiqué qu'il pouvait, au besoin, acheminer les appels reçus en français au bureau de la Commission, à Edmonton. Le bureau n'entretient pas de contact avec la communauté d'expression française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Commission de la fonction publique :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage à l'intérieur du bureau soit dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'employé qui rencontre les membres du public utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter ceux-ci à communiquer avec lui en français ou en anglais;

3. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés au numéro pour fournir des services bilingues sont dans les deux langues officielles;

4. de mettre en place, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, une mesure administrative temporaire efficace afin que le public puisse communiquer avec le bureau dans la langue officielle de son choix;

5. d'informer le SCT immédiatement du numéro de téléphone à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;

6. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau dispose des ressources bilingues nécessaires pour offrir le service au public dans les deux langues officielles en tout temps, au téléphone et en personne;

7. d'établir, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des communications régulières avec la communauté d'expression française des Territoires du Nord-Ouest pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

La Commission a modifié la signalisation interne du bureau, de sorte que toutes les affiches sont maintenant présentées dans les deux langues officielles. La liste téléphonique du SCT a également été corrigée de manière à refléter la liste fournie dans l'annuaire téléphonique local.

Le bureau continue d'accueillir le public dans les deux langues officielles et certains ajustements sont présentement apportés aux messages sur la ligne d'information automatisée afin de bien indiquer que les services de la Commission sont offerts en français ou en anglais.

En raison d'un changement complet de personnel, ce bureau n'était plus en mesure d'offrir un service bilingue. Toutefois, la Commission mène présentement un concours de dotation qui devrait lui permettre de recruter du personnel bilingue, malgré la difficulté de recruter du personnel bilingue vraiment qualifié à Yellowknife. À titre provisoire, la Commission a pris certains engagements temporaires avec le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, qui partage les mêmes locaux, afin d'offrir des services en français à sa clientèle francophone.

Les dispositions nécessaires ont été prises pour qu'un agent supérieur du bureau régional de la Commission à Edmonton visite le bureau de Yellowknife à l'automne afin de rencontrer les représentants de la communauté francophone pour mieux comprendre leurs besoins et les informer des services offerts par le bureau de Yellowknife.

Commentaires de la Commissaire

La CLO prend note de l'ensemble des mesures prises par la Commission de la fonction publique pour que son bureau de Yellowknife s'acquitte de ses obligations linguistiques. La CLO aimerait être mise au courant, en temps opportun, du résultat obtenu par la Commission dans ses efforts de recrutement de personnel bilingue pour son bureau de Yellowknife.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Référence Canada
(2643)

Service d'appel sans frais
1-800-667-3355

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, le service en français offert à partir de ce numéro de téléphone sans frais était très bon. Le suivi de 1999 indique que la situation est demeurée la même.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue			✔
Affichage intérieur bilingue			✔
Documentation disponible dans les deux langues officielles			✔
Pictogramme officiel du service bilingue affiché			✔
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles			✔
Service en personne dans les deux langues officielles			✔
Personnel au courant des obligations linguistiques			✔
Contacts avec la communauté minoritaire			✔
Capacité en personnel bilingue suffisante			✔

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

Il s'agit d'un service offert à partir d'une ligne téléphonique sans frais à travers le Canada. Le public peut obtenir de l'information sur les services gouvernementaux disponibles. L'accueil se fait dans les deux langues officielles de façon constante et le service fourni en français y est très bon.

Nous n'avons pas poursuivi plus loin l'étude de ce service qui s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques.

Revenu Canada

Programme d'impôt
(91046)

Service d'appel sans frais
1-800-959-7775 (Français)

Sommaire : Nous n'avions pas examiné le service en français offert à ce numéro lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique que le service en français est satisfaisant.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue			✔
Affichage intérieur bilingue			✔
Documentation disponible dans les deux langues officielles			✔
Pictogramme officiel du service bilingue affiché			✔
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles			✔
Service en personne dans les deux langues officielles			✔
Personnel au courant des obligations linguistiques			✔
Contacts avec la communauté minoritaire			✔
Capacité en personnel bilingue suffisante			✔

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

Il s'agit d'un service offert au moyen d'une ligne téléphonique sans frais. Il existe un numéro dédié pour le service en français et un autre pour le service en anglais.

Un seul appel a été fait au 1-800-959-7755, le numéro pour le service en français. Le message sur la boîte vocale indiquait, en français, de laisser ses coordonnées pour qu'on nous rappelle. Ce qui fut fait, le lendemain. Le service en français était très bon.

Nous n'avons pas poursuivi plus loin l'étude de ce dossier.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de la GRC
(11110)

Sac postal 5000
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 2R3
(867) 669-5200

Sommaire : Ce détachement n'avait pas été examiné dans le cadre de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il fournit un service adéquat en français mais que certaines lacunes doivent être corrigées.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue		✔	
Affichage intérieur bilingue	✔		
Documentation disponible dans les deux langues officielles	✔		
Pictogramme officiel du service bilingue affiché	✔		
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles		✔	
Service en personne dans les deux langues officielles	✔		
Personnel au courant des obligations linguistiques	✔		
Contacts avec la communauté minoritaire		✔	
Capacité en personnel bilingue suffisante	✔		

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues			✔
Service dans les deux langues	✔		

L'accueil au téléphone s'est fait en anglais seulement. Un service adéquat en français était toutefois disponible lors des deux appels faits au détachement. Dans l'annuaire téléphonique local, le numéro à composer pour joindre le détachement est le 669-5100 sous la rubrique Renseignements.

Lors de la visite du détachement, notre enquêteur a noté que la signalisation extérieure de l'édifice était dans les deux langues officielles mais que la partie française de l'affichage dans le stationnement comportait plusieurs erreurs.

L'accueil en personne s'est fait en anglais seulement par le commissionnaire, mais l'agent bilingue sur place est intervenu pour fournir un très bon service en français. Le détachement peut compter sur les services de quatre personnes bilingues sur 34. Un seul agent occupe toutefois un poste désigné pour fournir des services dans les deux langues officielles. Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques. Le détachement n'a toutefois pas de contact avec la communauté d'expression française des Territoires.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. d'informer immédiatement le SCT du numéro de téléphone approprié qui doit être inscrit au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la partie française de l'affichage dans le stationnement est corrigée;

3. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. d'informer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, le commissionnaire à l'entrée de l'édifice sur la façon de diriger vers le personnel bilingue du détachement, les membres du public qui désirent être servis en français;

5. d'établir, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des communications régulières avec la communauté d'expression française des Territoires du Nord-Ouest pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

Le Ministère s'est engagé à ce que, au cours des prochaines semaines, le coordonnateur des langues officielles dans les Territoires du Nord-Ouest rappelle aux chefs des détachements désignés de la division qu'ils doivent prendre les mesures nécessaires afin que leurs employés

accueillent les membres du public dans les deux langues officielles tant au téléphone qu'en personne.

Commentaires de la Commissaire

La CLO prend note des mesures correctrices mises en place en ce qui concerne l'accueil dans les deux langues officielles par les employés du Ministère. Elle remarque toutefois que les mesures proposées ne répondent pas entièrement à toutes les lacunes soulevées. Elle aimerait donc recevoir, dans les plus brefs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des commentaires au sujet de ses recommandations 1, 2, 4 et 5.

Statistique Canada

(1396)

À travers le Canada
Service d'appel sans frais
1-800-263-1136

Sommaire : Nous n'avions pas vérifié les services offerts à ce numéro lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il est possible d'obtenir un très bon service en français à ce service d'appel qui dessert tout le Canada.

Éléments du service au public observés	Oui	Non	Sans objet
Signalisation extérieure bilingue			✔
Affichage intérieur bilingue			✔
Documentation disponible dans les deux langues officielles			✔
Pictogramme officiel du service bilingue affiché			✔
Formulaires disponibles dans les deux langues officielles			✔
Accueil en personne dans les deux langues officielles			✔
Service en personne dans les deux langues officielles			✔
Personnel au courant des obligations linguistiques			✔
Contacts avec la communauté minoritaire			✔
Capacité en personnel bilingue suffisante			✔

Service au téléphone	De façon constante	De façon occasionnelle	Non
Accueil dans les deux langues	✔		
Service dans les deux langues	✔		

Il s'agit d'un service téléphonique sans frais où le public est invité à choisir la langue dans laquelle il désire communiquer en appuyant sur une touche. Une fois le choix effectué, le service est disponible dans cette langue.

Compte tenu des résultats obtenus, nous n'avons pas poursuivi plus loin l'étude de ce service.

Annexe A

Recommandations de 1994

Dans son rapport intitulé « Une étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais » le CLO a recommandé :

- Que les bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles revoient leur signalisation intérieure pour s'assurer qu'elle soit dans les deux langues.

- Que les bureaux fédéraux utilisent une affiche, de préférence le pictogramme du SCT, pour annoncer que le service est disponible en français et en anglais.

- Que les institutions fédérales revoient le nombre et l'affectation du personnel bilingue des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles afin de s'assurer qu'elles ont les ressources nécessaires pour donner un service de bonne qualité.

- Que les institutions et les organismes centraux élaborent et adoptent des moyens efficaces afin d'informer le public qu'il peut choisir la langue qu'il préfère pour communiquer avec les institutions fédérales ou en obtenir des services.

- Que les institutions qui utilisent des lignes téléphoniques sans frais comme bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues, prennent les mesures nécessaires pour avoir en tout temps suffisamment de personnel bilingue pour assurer le service en français et en anglais.

- Que les institutions fédérales revoient l'affectation de leur personnel bilingue, notamment les employés en poste dans des bureaux qui n'ont aucune obligation de servir le public dans les deux langues officielles.

- Que les institutions fédérales mettent en place, dans les bureaux non désignés, où cela est approprié, un mécanisme efficace pour orienter vers les bureaux désignés la clientèle qui désire obtenir des services dans l'autre langue officielle.

- Que le SCT mette sur pied un processus de révision et de mise à jour régulière de la liste des points de service désignés, afin de s'assurer que tous les renseignements sont exacts.

- Que le SCT s'assure que le public soit informé de l'emplacement des bureaux désignés.

- Que les institutions veillent à ce que tous les gestionnaires et le personnel des bureaux désignés soient mis au courant de leurs responsabilités.

Glossaire

- **demande importante**

  Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le SCT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation de services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « demande importante » et établit les règles régissant son application.

  Les règles générales relatives à la **demande importante** prennent appui sur les données démographiques des unités du recensement : la taille de la minorité linguistique (au-delà d'un certain seuil) servie par un bureau ou un point de service, les caractéristiques de cette population ainsi que la proportion qu'elle représente dans l'ensemble de la population de la région.

- **pondération**

  Lorsqu'on a recours à un échantillonnage probabiliste (comme ce fut le cas pour l'étude de 1994), chaque unité choisie dans l'échantillon représente un certain nombre d'autres unités au sein de la population; pour exprimer cette représentation, on pondère chaque unité de l'échantillon. Par exemple, si on tire cinq points de service au hasard d'une population de 30 points de service, alors chacun des cinq points choisis reçoit un poids de six, et l'on présume qu'il représente six points dans la population.

  Aux fins du présent suivi à l'étude sur les points de service, tous les bureaux choisis ont le même poids : un poids de un. Par conséquent, les résultats du suivi représentent l'ensemble des points de service vérifiés et non l'ensemble de tous les points de service désignés bilingues dans les Territoires du Nord-Ouest.

- **services clés**

  Le Règlement a établi que certaines institutions fédérales offraient des services jugés essentiels pour la population minoritaire. Ces institutions doivent fournir, dans les régions métropolitaines de recensement où la population de la minorité d'expression française ou d'expression anglaise compte moins de 5 000 personnes et dans les subdivisions de recensement où la population minoritaire compte au moins 500 personnes et représente moins de 5% de l'ensemble de la population de cette subdivision, des services dans les deux langues officielles, s'ils sont les seuls bureaux de l'institution fédérale dans la région ou dans la subdivision à offrir l'un ou l'autre des services suivants :

- ➢ les services reliés aux programmes de la sécurité du revenu
- ➢ les services d'un bureau de poste
- ➢ les services d'un centre d'emploi (maintenant appelé centre des ressources humaines)
- ➢ les services d'un bureau du ministère de Revenu Canada (Impôt)
- ➢ les services d'un bureau du secrétariat d'État (maintenant appelé Patrimoine canadien)
- ➢ les services d'un bureau de la CFP

- **vocation du bureau**

Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le SCT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation de services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « vocation du bureau » et établit les règles régissant son application.

Les règles sur la vocation du bureau portent sur les services qui touchent la santé ou la sécurité du public ou qui, en vertu de l'emplacement ou du mandat du bureau, exigent des services dans les deux langues. Elles comprennent notamment les bureaux des institutions fédérales situés dans les parcs nationaux et les parcs historiques (y compris un bureau de poste par parc).